



**UNIVERSIDADE DO MINDELO**

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS**

**LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA E TURISMO**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

## **Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)**

**ROSEANE DUARTE RAMOS**

**Mindelo, 2015**

**ROSEANE DUARTE RAMOS**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

## **Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)**

Relatório de Estágio Profissional para  
cumprimento dos requisitos necessários a  
obtenção do grau de Licenciatura em Gestão  
Hoteleira e Turismo da Universidade do Mindelo.

**Orientador: Dr. Pedro Rocha**

**Mindelo, 2015**

## **AGRADECIMENTOS**

A minha família e em especial ao meu irmão Hélder Ramos, pelo voto de confiança e apoio incondicional ao longo de todo o meu percurso escolar. Todo esse caminho não teria sido percorrido sem a vossa constante ajuda. Devo-vos todo o meu sucesso. Um sincero Obrigado!

Ao meu orientador, Dr. Pedro Rocha, pela disponibilidade, e conhecimento transmitido ao longo da execução deste trabalho.

Ao Resort Hotel Foya Branca, pela disponibilidade da realização do estágio profissional na organização e a todos os colaboradores.

A todas as empresas e seus colaboradores onde fui acolhida para a realização de estágios.

A todos os meus amigos e colegas que, directa ou indirectamente, contribuíram de forma positiva em todo o meu percurso académico. Não mencionarei nomes, pois são muitos e sabem o quão são importantes para mim e o quanto lhes sou grata.

A Universidade do Mindelo e a todos os professores que contribuíram para que eu chegasse até aqui, e a todos aqueles que não mencionei aqui, mas que em algum momento tiveram uma palavra amiga.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

**APPCC** = Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controlo

**DLC** = DATA LIMITE DE CONSUMO

**EX** = Exemplo

**F&B** = Food and Beverage (Alimentos e Bebidas)

**FSIS** = Food Safty Inspection Service

**FIFO** = First in First out

**HACCP** = Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controlo)

**LIFO** = Last in First out

**OMT**= ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO

**PCC** = Pontos Críticos de Controlo

## **ÍNDICE**

RESUMO .....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUÇÃO.....	10
PARTE I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA .....	12
1.1 Descrição da Entidade Acolhedora.....	12
1.2 Breve Historial.....	13
1.3 Departamento de Alimentos e Bebidas (F&B).....	15
1.4 Papel do Gestor de F&B .....	15
PARTE II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	17
2.1 Metodologia.....	17
2.2 Caracterização Científica da Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B) .....	17
2.3 Tarefas e Práticas Realizadas.....	19
2.4 Gestão e Administração dos Recursos Humanos e Materiais .....	21
2.4.1 Recrutamento e Selecção de Pessoal .....	23
2.4.2 Análise do sistema avaliativo .....	27
2.5 Elaboração de Ementas e Cartas.....	30
2.5.1 Análise da Popularidade e da Rentabilidade dos Pratos.....	31
2.6 Actividade Comercial .....	35
2.6.1 Estudo de Mercado .....	35
2.6.2 Políticas de Divulgação e distribuição .....	37
2.7 Eventos .....	41
2.7.1 Classificação de Eventos .....	42
2.7.2 Tipos de Eventos .....	42
2.7.3 Fases do evento.....	43
2.7.4 Planeamento do Evento .....	44
2.8 Restaurante/ Bar .....	45
2.8.1 Atribuições e Responsabilidades do Pessoal do Restaurante/ Bar .....	47
2.8.2 Características dos Serviços de Restauração .....	48
2.8.3 Gestão e Controle de Caixa .....	62
2.7.4 Gestão e Tratamento de Reclamações .....	63
2.9 Cozinha.....	65
2.9.1 Atribuições e Responsabilidades do Pessoal da Cozinha.....	67
2.9.2 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) .....	69
2.9.3 Ficha Técnica (ver anexo 15) .....	75
2.9.4 Elaboração de menus/ementas ou sugestões do dia.....	78
2.9.5 Controle de Custos .....	79

## **Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)**

---

2.10 Economato .....	80
2.10.1 Compras .....	84
2.10.2 Gestão de Stock .....	85
2.10.3 Sistema de Controlo de Entrada e Saída de Mercadorias .....	87
PARTE III – APRECIACÃO CRÍTICA .....	92
3.1 Áreas de Identificação com o Curso .....	92
3.2 Dificuldades Encontradas .....	92
3.3 Recomendações e Sugestões .....	92
CONCLUSÃO .....	95
BIBLIOGRAFIA .....	97
GLOSSÁRIO .....	100
ANEXOS .....	102

## **ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES**

Ilustração 1: Organograma do Resort Hotel Foya Branca.....	14
Ilustração 2: Organograma Funcional do Departamento de F&B .....	15
Ilustração 3: Organograma Funcional do Bar/Restaurante do Resort Hotel Foya Branca .....	46
Ilustração 4: Organograma Funcional da Cozinha do Resort Hotel Foya Branca.....	66
Ilustração 5: Organograma Funcional do Economato do Resort Hotel Foya Branca .....	82

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1: Recursos Humanos do Departamento de F&B .....	30
Tabela 2: Código de Cores do HACCP .....	71

## **ÍNDICE DE FORMULAS**

Fórmula 1 : Percentagem de Vendas .....	32
Fórmula 2: Índice de Popularidade.....	32
Fórmula 3: Margem de Contribuição Total.....	32
Fórmula 4 : Total de Vendas e Total de Custos .....	33
Fórmula 5 : Índice de Rentabilidade.....	33
Fórmula 6 : Custo Total do Prato .....	76
Fórmula 7 : Custo de Dose .....	76
Fórmula 8: Preço de Venda .....	76
Fórmula 9: Rácios.....	77

## **RESUMO**

Este trabalho tem por base o relatório referente a três meses de estágio profissional realizado no Resort Hotel Foya Branca, em específico no departamento de Food & Beverage (F&B), com uma carga horária de 480h, sendo supervisionada pela assistente de direcção de F&B. O estágio em questão abrangeu as áreas tais como Bar/ Restaurante, Economato, Cozinha, bem como também permitiu conhecer as práticas de planeamento e gestão de eventos, gestão e administração dos recursos humanos, controlo de vendas e as políticas comerciais/ marketing. Em cada área houve o reconhecimento físico das secções, staff, equipamento e organização, como também da coordenação das práticas operacionais, ou seja, basicamente foram o conhecimento detalhado das áreas já mencionadas, através de uma prática contínua de todas as tarefas que integram as actividades de cada secção, desde actividades operacionais elementares á das de gestão e controlo em função dos procedimentos de serviços vigentes. Neste relatório poder-se-ão, encontrar descritos, os departamentos onde foi desenvolvido o estágio, bem como as actividades desenvolvidas. No final, faz-se uma reflexão crítica dividida por, dificuldades e sugestões, que faz a avaliação geral do estágio. Em jeito de considerações finais, encontram-se as conclusões, realçam-se as ideias gerais do estágio e reforça-se a opinião sobre o decorrer do mesmo.

**Palavras-chave:** Gestão, Planeamento, Controlo, Departamento de F&B.



## **ABSTRACT**

This work is based on a report referring to a three-month professional training at the Resort Hotel Foya Branca, specifically at the Food & Beverage (F&B) Department, with a working load of 480 hours, supervised by the assistant manager and F&B. The stage in question covered areas such as Bar / Restaurant, shop, office supplies, Kitchen and helped identify the practices of planning and event management, administration and human resource management policies and business/marketing. In each area there was a recognition of the physical section, staff, equipment and organization, as well as coordination of operational practices that was basically a detailed knowledge of the sections already mentioned, through a seamless continuum of all tasks that integrate the activities of each section from operating activities will be the basic control and management, according to the procedures of existing services. In this report we can find the description of the places within the department where the internship took place, as well as the activities developed. At the end, we can find a critical reflection, divided by, difficulties and suggestions that compose the final evaluation of the stage. At the end, we can find the conclusion highlights, the general ideas and reinforce the opinion about it.

**Keywords:** Management, Planning, Control, Department of F&B.

## **INTRODUÇÃO**

O turismo evoluiu, a partir da estruturação da sociedade industrial, à qual esteve sempre ligado, transformando-se num paradigma das conquistas sociais das últimas gerações, constituindo, desde há largos anos, uma atividade simétrica ao trabalho, racionalizando o ritmo de vida das sociedades mais desenvolvidas, num balanço sazonal entre trabalho-habitat e férias-viagens.

Fazendo ligação entre a componente prática e a realidade laboral com a componente teórica ministrada nas aulas, o curso de Gestão Hoteleira e Turismo impõe um forte complemento operacional, capaz de munir os profissionais da área de competências e valências, que só são possíveis de adquirir num contexto prático e laboral.

O referido estágio tem como principal finalidade capacitar o formando atribuindo competências que lhe possibilitem uma aceitação/adaptação imediata no ambiente laboral.

A realização do estágio profissional ou a monografia constituem as exigências da Universidade do Mindelo, para conclusão do curso de gestão hoteleira e turismo ministrado neste estabelecimento de ensino superior.

Optou-se pelo estágio profissional com duração de três meses, que decorreu no Resort Hotel Foya Branca mais concretamente no departamento de F&B, com intuito de adquirir ferramentas, competências, valências e conhecimentos necessários para rápida integração e melhor colocação possível no mercado de trabalho.

Permitindo alcançar os três níveis do saber: saber - saber, saber estar e saber fazer, o estágio foi realizado no já referido departamento, para facultar ao estagiário o contacto com o ambiente laboral, equipamentos e recursos humanos e dotar-se de competências e técnicas laborais.

O presente relatório encontra-se estruturado em três partes:

Na primeira parte descreve-se a entidade acolhedora, a sua localização, serviços e atractividades, estrutura funcional do hotel e do departamento de F&B.

A segunda parte faz uma abordagem teórica e científica do departamento de F&B, bem como descreve sucintamente as actividades práticas desenvolvidas pela estagiária em cada secção do referido departamento, nomeadamente restaurante/bar, cozinha e economato.

A terceira e última parte dedica-se a apreciação crítica feita pela estagiária baseada na observação e realização das tarefas executadas durante o estágio, áreas do estágio que identificam com o curso, as dificuldades encontradas no decurso e na finalização do estágio e recomendações e/ou sugestões que a estagiária pensa que possam ser úteis para melhorar algumas falhas que existem no procedimento dos serviços praticados no departamento.

## **OBJECTIVOS**

### **Objetivo Geral**

Proporcionar condições para o desenvolvimento de habilidades profissionais através da vivência na rotina de trabalho, conduzindo a aquisição, exercitação e aprimoração de conhecimentos da gestão e administração do departamento de alimentos e bebidas (F&B).

### **Objetivos Específicos**

- Reconhecer a complexidade e funcionalidade do departamento de F&B bem como as partes que o compõem;
- Identificar a estrutura orgânica do referido departamento tendo em consideração a função e a importância do *staff* de cada secção a nível da qualidade do produto final;
- Identificar as práticas que permitem gerir os recursos humanos e materiais em função das necessidades impostas pelo serviço numa óptica constante da qualidade e redução dos custos;
- Desenvolver a capacidade de trabalhar em equipa.
- Colocar na prática o que foi aprendido durante o decorrer do curso.

## **PARTE I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA**

### **1.1 Descrição da Entidade Acolhedora**

A empresa em questão é do ramo da hotelaria, possuindo a sua sede em São Vicente mais propriamente na aldeia piscatória de São Pedro situada a uma distância de 1 km do aeroporto e a 5 km da cidade do Mindelo. Foi construído em 01 de Janeiro de 1999, possuindo actualmente um capital social de 750.000 contos, sendo uma sociedade por quotas, com cerca de 30 sócios. O sócio maioritário detém 23% das acções e dos restantes a maioria tem cerca de 2 á 3% de acções. Este empreendimento conta com sessenta e dois (62) trabalhadores no seu total.

O *resort* dispõe de 74 (setenta e quatro) unidades de alojamentos, estruturadas em:

Dezasseis juniores *suites* com quatro quartos triplos e doze quartos duplos, seis vilas sendo que duas tem dois quartos, duas vilas com quatro quartos e duas de três quartos. Também possuem cinquenta e dois Standards sendo eles sete com *Landview*, e quarenta e cinco com *Seaview*. Os alojamentos de *Landview* dispõem de sete camas de casal, os *Seaview* tem nove camas de casal e trinta e seis *twins*, ainda o hotel dispõem de três quartos adoptados para pessoas portadoras de deficiências, todas as unidades estão equipadas com cofres, telefones, mini bares, T.V., sistema de alarmes nas casas de banho, detectores de fumo, secadores de cabelo, casas de banho com duche, água quente e fria. Todos os quartos têm ar condicionado com excepção das vilas que possuem ventiladores.

Relativamente aos quartos com ar condicionado as portas são abertas através de um cartão e depois de aberta é introduzida no *eco-ship* e todos os equipamentos ligam automaticamente.

Este complexo turístico possui ainda um restaurante, dois bares, um snack-bar, duas cozinhas bem equipadas com equipamentos modernos de boa qualidade.

Os hóspedes podem desfrutar de três piscinas de água doce, sendo uma para as crianças. Á volta das piscinas existem cadeirões. Os clientes dispõem de um ginásio, um campo de

tênis um centro de mergulho, um centro de *winsurf* e um parque infantil. O Hotel faz o transporte de hóspedes do Hotel - Cidade e Cidade - Hotel. Ainda o *Resort* hotel oferece o serviço de *rent-a-car*, *rent-a-bike* e excursões.

Para além de oferecer alojamento, o hotel oferece um serviço de rodízio de Peixes todas as sextas feiras e o rodízio de carne todos os Sábados, com música ao vivo e aos domingos proporcionam o serviço de self-service ao almoço, com piscina incluída.

A área escolhida para realização do estágio profissional foi a que se ocupa das operações de alimentos e bebidas, bem como da coordenação dos sectores inerentes a essa operação.

O departamento de F & B abarca 3 sectores\ áreas, sendo eles, o economato, a cozinha e o Bar \ restaurante.

### **Missão**

Disponibilizar serviços de alojamento e restauração, de modo a atender às necessidades e expectativas dos clientes/hóspedes, parceiros e empresas, tendo em conta sempre a qualidade e o preço.

### **Visão**

Proporcionar aos clientes um serviço, eficiente, rápido e com elevada qualidade, de modo a destacar face a concorrência e alcançar a liderança do mercado.

## **1.2 Breve Historial**

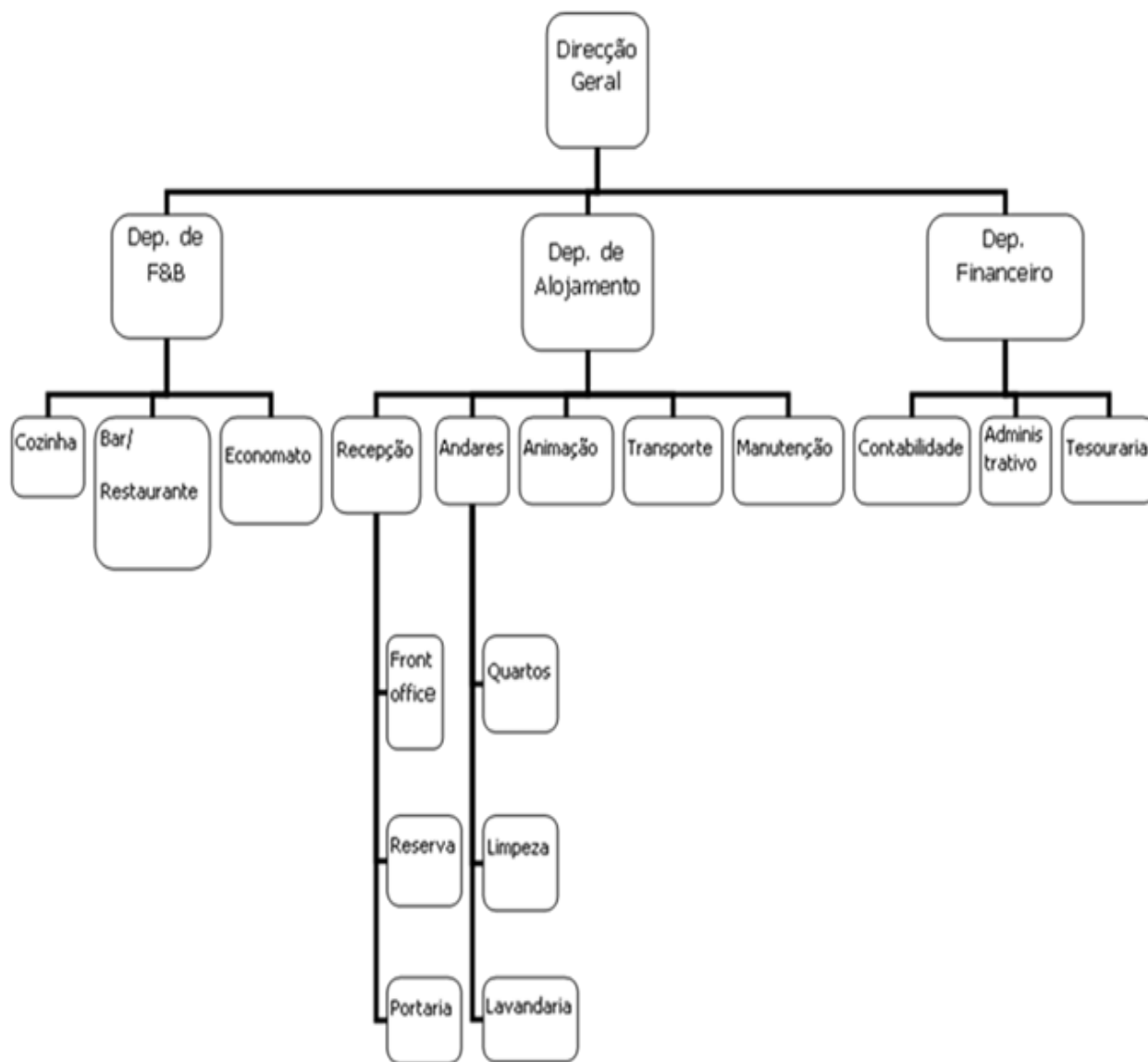
O hotel, hoje designado por Resort Hotel Foya Branca, anos antes de 1995 pertencia à Sociedade Imo - Cabo Verde cujo proprietário era belga. Foi construído por um casal belga com o intuito de vender as vilas e apartamentos a amigos. Foi dado o nome Foya Branca pelos belgas porque na altura o casal passava por problemas pessoais e decidiram vir a Cabo Verde para começar tudo do zero, decidiram então escrever uma folha em branco daí o nome Foya Branca<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Fonte: Resort Hotel Foya Branca

Quando o hotel foi vendido aos actuais sócios deram o nome de Foya Branca Investimentos, Lda. Foya Branca Resort Hotel é um hotel de quatro estrelas, situada junto a praia de Santo André. É uma sociedade por quotas e conta com trinta sócios, sendo que o sócio maioritário detém 23% das acções e dos restantes a maioria tem cerca de 2 à 3% de acções. Possui um capital social de 700.000 contos.

**Ilustração 1: Organograma do Resort Hotel Foya Branca**

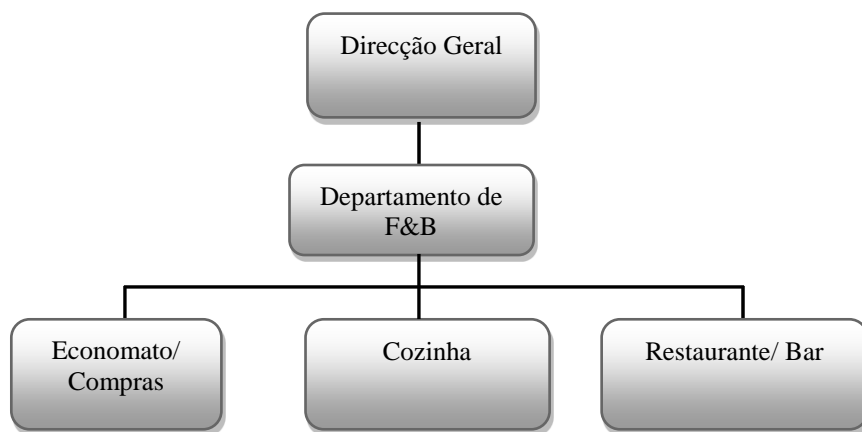


**Fonte:** Resort Hotel Foya Branca

### **1.3 Departamento de Alimentos e Bebidas (F&B)**

“A gestão de alimentos e bebidas (A&B) é muito mais do que um simples controlo de géneros alimentícios e líquidos; o principal objectivo da gestão de alimentos e bebidas é de planejar, organizar, coordenar, dirigir e avaliar todas as operações e recursos, desde o pessoal, produtos alimentares, tempo, energia, equipamentos, utensílios, fornecedores, acondicionamentos, preparação, confecção, venda, distribuição até a avaliação dos serviços prestados”. (José Ribeiro, 2011).

#### **Ilustração 2: Organograma Funcional do Departamento de F&B**



**Fonte:** Resort Hotel Foya Branca

### **1.4 Papel do Gestor de F&B**

“Difícilmente poder-se-á ter sucesso na condução desta área, se a pessoa incumbida desta importante tarefa não estiver respaldada por uma gama de conhecimentos indispensáveis por habilidades e atitudes profissionais condizentes”. (Castelli 2003, p. 296)

O gerente de alimentos e bebidas coordena os sectores de cozinha, restaurante, bar, copa e banquetes, dado a semelhança na preparação profissional do pessoal que trabalha nessa área, o gerente de Alimentos e bebidas poderá substituir o trabalho desse pessoal em função das necessidades do serviço, a cada momento.

Deste modo o assistente de F&B do Resort Hotel Foya Branca tem a responsabilidade de:

- Planear, supervisionar, coordenar e controlar as actividades na área de comidas e bebidas;
- Zelar pelas boas condições de higiene nos locais que oferecem comidas e bebidas;
- Zelar pela perfeita condição de higiene e segurança dos produtos nos locais onde são estocados;
- Zelar pelas condições dos uniformes, pelo asseio pessoal e pela boa apresentação de todos os funcionários;
- Supervisionar o processo de elaboração dos alimentos e bebidas nos diversos pontos de produção, analisando a sua qualidade e quantidade;
- Rever as fichas técnicas, propondo alterações, quando for o caso;
- Supervisionar o procedimento de atendimento ao público nos diversos pontos de venda do hotel, mantendo a boa qualidade dos serviços;
- Supervisionar o recebimento de mercadorias, verificando a sua qualidade e quantidade;
- Analisar periodicamente os preços de venda, tendo em vista as variações de custo;
- Emitir ordens-de-serviço aos diferentes sectores sob a sua responsabilidade;
- Supervisionar e participar do inventário de matérias estocadas;
- Supervisionar as escalas de trabalho e o esquema de revezamento;
- Coordenar a programação anual de férias dos seus subordinados;
- Assessorar no recrutamento, na seleção e no treinamento do pessoal afecto à sua área de comando;
- Manter-se informada sobre as determinações emanadas da gerência geral ou directoria;
- Fazer a análise da rentabilidade e popularidade dos pratos da ementa;
- Atender eventualmente a fornecedores que desejam apresentar novos produtos;
- Elaborar propostas dos menus dos serviços especiais.



## **PARTE II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### **2.1 Metodología**

A metodologia trata-se de um estudo sobre um tema específico ou particular, com suficiente valor representativo e que obedece a determinadas regras. Permitindo investigar um determinado assunto não só em profundidade, mas também em todos os seus ângulos e aspetos, dependendo dos fins a que se destinam, e ainda inclui um estudo pormenorizado e uma avaliação dos vários métodos disponíveis, identificando as suas limitações.

A metodologia baseada na elaboração deste relatório de estágio profissional realizado no departamento de *F&B*, este estágio consiste basicamente na observação e execução das tarefas inerentes ao departamento de forma a permitir uma aquisição de aptidões, competências e valências práticas através de um estágio profissional. Sendo que a observação consiste em examinar com atenção as realizações práticas das tarefas, evidenciando as várias fases de cada operação acompanhado de explicações que permite de forma eficaz e eficiente maior aprendizagem. Outro método utilizado foi a execução das tarefas inerentes as áreas de estágio que consiste no desenvolvimento prático das tarefas, com intuito de aperfeiçoar as operações exigidas e permitindo ao estagiário maior autonomia na realização prática das tarefas.

Este trabalho é constituído pela fundamentação teórica que serviu como suporte para o trabalho, e a descritiva, onde se efetuou uma descrição detalhada das atividades desenvolvidas no Resort Hotel Foya Branca mais concretamente no departamento de *F&B*.

### **2.2 Caracterização Científica da Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)**

#### **Referencial Teórico**

A origem da restauração remonta à antiguidade onde, há 6.000 anos, os povos da Mesopotâmia conheciam já o processo de fabrico do vinho e da cerveja, dedicando-se ao

seu comércio. Os Egípcios da antiguidade exploravam estabelecimentos de vinhos. Nos artigos escritos da Babilónia foram encontrados decretos destinados a alberguistas que regulavam os salários dos seus servidores.

Em Atenas, cerca de 500 a.C., existiam já albergarias onde se serviam abundantes refeições aos residentes e visitantes. As primeiras olimpíadas não poderiam ser realizadas se não tivessem resolvido o problema da alimentação de milhares de participantes. Na verdade, o serviço de alimentação e bebidas foi iniciado em época remota, com o aparecimento do comércio e as consequentes deslocções dos seus agentes. No início da Idade Média, a Igreja influenciou as tradições. Os monges beneditinos criaram hospícios e instauraram regras de hospitalidade.

A origem dos restaurantes, tal como hoje sabemos, não é antiga. Em 1765, um tal *Boulangier*, negociante de caldos, dá às suas sopas o nome de *restaurants* (do latim *restaurare*), como restauradores de forças dos seus clientes, e escreve na tabuleta da sua casa (...): “*Boulangier débit des restaurants divins*”, aviso que ornamentava com graça em latim «*Venite ad me, omnes qui stomacho laboratis, et ego vos restaurabo*».

Daí a generalização do termo “restauração”, como a ação de restaurar as forças e energias, através de ingestão de alimentos e bebidas. Mais tarde, em 1782, no tempo de Luís XIV, desenvolve-se o culto da mesa. Segundo *Brillat-Savarin*, autor de *La Physiologie du Goût*, o grande mestre de cozinha *Beauvilliers*, abre na Rue de *Richelieu*, em Paris, o *Restaurant La Grande Taverne* de Londres, considerado por muitos como o primeiro restaurante a ser aberto em Paris (*José Ribeiro introdução a gestão da restauração 2011*)

A atividade turística é considerada um dos segmentos mais expressivos da economia mundial, pois movimenta biliões de dólares por ano e atinge centenas de milhões de pessoas. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), no ano de 2007 cerca de 900 milhões de pessoas efetuaram viagens ao estrangeiro.

Grande gerador de empregos, receitas e divisas, o turismo pode ser considerado uma alternativa de desenvolvimento económico e social. Em plena expansão, a atividade turística gera uma oferta diversificada, interligando diversos sectores, passando a ser um espaço privilegiado da produção, na medida em que se tornou numa das ocupações sofisticadas do sector terciário. Neste cenário amplo e variado insere-se a indústria da alimentação, tendo papel de igual relevância. (Ribeiro, 2011)

### **Surgimento do F&B**

Na indústria hoteleira adotou-se o termo F&B (*Food & Beverage*) para designar todas as atividades relacionadas com a produção, o serviço e a comercialização de comidas e bebidas.

Providenciar alimentação e bebidas para aqueles que não estão nas suas casas, ou simplesmente para aqueles que estando em casa não desejem executar tarefas culinárias, é um negócio em enorme expansão, especialmente nos chamados países desenvolvidos.

O aumento dos tempos livres, o forte incremento do turismo em geral, a mudança de hábitos alimentares, o aumento da população nas cidades e a utilização cada vez mais generalizada do crédito são, entre outros, fatores que muito contribuíram para o “boom” a que hoje assistimos na indústria alimentar.

### **2.3 Tarefas e Práticas Realizadas**

Durante o decorrer do estágio, pode-se afirmar que as competências adquiridas foram de acordo com os objetivos traçados, mesmo achando que em algumas áreas deveríamos aprofundar mais nossos conhecimentos. Não obstante isso saiu-se com um leque de conhecimentos razoáveis que possibilitarão desempenhar algumas atividades inerentes ao departamento bem como ter capacidade para enfrentar o mercado de trabalho bastante competitivo.

**Algumas tarefas realizadas:**

**Economato**

- Ajudar a ecónoma nas compras;
- Receber as mercadorias e arrumá-las;
- Distribuir requisições para as diferentes secções;
- Observação do lançamento das faturas no computador;
- Elaboração de inventários, através da contagem física dos produtos existentes no economato;
- Leitura e análise de documentos no economato.

**Cozinha**

- Preparar legumes para a cocção;
- Preparar molhos;
- Observação da preparação de diversos pratos;
- Ajudar na decoração dos pratos para o *buffet*;
- Elaboração e recolha de requisições;
- Análise de documentos como por exemplo a ficha técnica dos pratos;
- Distribuição do pequeno-almoço e almoço ao pessoal.

**Restaurante/Bar**

- Receber clientes para o pequeno-almoço;
- Supervisionar para ver se faltava algum produto no pequeno-almoço e no almoço;
- Obter informações sobre a previsão de hóspedes;
- Lavar, polir e arrumar copos;
- Preparar o *mise-en-place* do almoço e do jantar;
- Atender clientes, desde a tomada da comanda até ao pagamento;
- Fazer e recolher as requisições provenientes do economato;
- Fazer inventários dos materiais e dos produtos;

Todas essas tarefas realizadas no decorrer do estágio permitiram a aquisição de algumas competências nomeadamente:

- Reconhecer diferentes serviços e sua importância para satisfação dos clientes;
- Caracterizar e conhecer as partes que compõem as áreas de estágio ao nível dos componentes estruturais e funcionais dos elementos integrantes;
- Executar, planear e controlar as práticas operacionais, inerentes ao funcionamento das referidas áreas;
- Conhecer as políticas comerciais aplicáveis e a sua justificação;
- Tera capacidade de resolver de melhor forma os problemas que possam surgir no dia-a-dia;
- Supervisionar todas as áreas do departamento para que tudo fique em perfeita conformidade;
- Adquirir a capacidade de gerir e apresentar soluções às reclamações;
- Gerir e administrar os recursos humanos e materiais em função das necessidades de serviço e de objetivos definidos.

## **2.4 Gestão e Administração dos Recursos Humanos e Materiais**

Recursos humanos dizem respeito a todas as decisões e acções de Gestão que afetam a relação entre as organizações e os seus colaboradores, por isso mesmo todas as acções relativas a selecção, formação, desenvolvimento, recompensa e relações com os colaboradores.

Numa perspectiva dinâmica pode - se dizer que “a gestão de recursos deve envolver todas as acções destinadas a assegurar a negociação e a gestão de equilíbrios precários que permanentemente emergem entre atores sociais com interesses apostos e muitas vezes irreduzíveis”(João Bilhim, 2009).

A Gestão e Administração dos Recursos Humanos e Materiais é uma área muito importante dentro de uma empresa visto que trabalha com pessoas, esta não é uma área muito fácil de trabalhar sendo que, não se consegue agradar a todos, então deve-se fazer a melhor gestão possível de pessoas para que tudo esteja em Harmonia.

A Gestão dos Recursos Humanos é uma especialidade que surgiu a partir do crescimento e da complexidade das tarefas organizacionais. Suas origens remontam ao início do século XX, após a Revolução Industrial, com a denominação de Relações Industriais, como forma de reduzir os conflitos entre as organizações e as pessoas.

Os recursos humanos constituem uma função vital em qualquer empresa de serviços, especificamente nas empresas hoteleiras, onde o factor humano é bastante intenso, mas em que infelizmente a sua qualidade escasseia no mercado. Assim, o contributo dos recursos humanos é essencial para todos os colaboradores nas suas várias etapas dentro da organização: admissão, integração, formação, acompanhamento, avaliação, gestão de carreira, gestão de conflitos, etc. (*Moser, Francisco, 2010*);

A gestão de recursos humanos é aplicada a qualquer tipo ou tamanho da organização, sendo contingencial, pois dependerá da situação de cada organização. Deste modo, a gestão de recursos humanos deve ser flexível e adaptável, sujeita portanto a um desenvolvimento dinâmico.

Para *Chiavanato (2005)*, o recrutamento e selecção de recursos humanos devem ser tomados como duas fases de um mesmo processo, ou seja, a introdução de recursos humanos na organização. Se o recrutamento é uma actividade de divulgação, de chamada, de atenção, de incremento de entrada (*input*), a selecção é uma actividade obstativa de escolha, de opção e decisão de filtragem da entrada (*input*) de classificação e portanto restritiva.

Gerir recursos humanos é uma tarefa inerente a todas as chefias e gerências de áreas. Pode-se, pois, afirmar que toda a pessoa que tem sob suas ordens alguns colaboradores, exerce também a função de gerência dos recursos humanos.

#### **2.4.1 Recrutamento e Selecção de Pessoal**

“O recrutamento consiste num conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar dentro da organização. Através do processo de recrutamento, a organização informa o mercado de trabalho de que existe oportunidades de emprego para determinadas funções” (*SOUSA et al., 2006*). O processo de recrutamento é constituído por diferentes etapas, entre as quais, a necessidade de recrutamento, a análise, a definição da função, a prospecção interna e externa, a triagem das candidaturas, as entrevistas e a decisão.

Habitualmente, considera-se três tipos de recrutamento: o recrutamento interno, o externo e o misto.

##### **O recrutamento interno**

O recrutamento interno refere-se à capacitação de indivíduos que já trabalham na organização. Isto significa que para ocupar determinado lugar se recorre a colaboradores que já trabalham na organização, que, por via do seu desempenho ou por via da aquisição de novas competências, mostraram aptidão, potencial e disponibilidade para o exercício da função a preencher. Ou seja, quando há uma vaga, a empresa procura preenchê-la através da movimentação de seus empregados, por promoção, transferência ou ainda por transferência com promoção.

Exige uma intensa e contínua coordenação e integração do órgão de recrutamento com os demais órgãos da empresa. Exige o conhecimento prévio de uma série de dados e informações de outros sistemas como:

- Resultados dos testes de selecção quando o candidato foi admitido;
- Resultados das avaliações de desempenho dos candidatos internos;
- Análise e descrição do cargo actual do candidato e do que se está considerando;

- Avaliação do resultado das ações de formação profissional que o candidato participou.
- Condições de promoção do candidato interno e de substituição.

### **O recrutamento externo**

O recrutamento externo quando, havendo determinado posto de trabalho vago, a organização procura-se a preenchê-la com candidatos externos à organização. Este procedimento pode e deve ser antecedido de uma prospecção interna à organização.

Pode envolver os seguintes meios (técnicas de recrutamento segundo *Chiavenato*):

- Arquivos de candidatos (candidaturas espontâneas ou de recrutamentos anteriores);
- Anúncios ou cartazes nas instalações da empresa;
- Contactos com escolas e universidades;
- Contactos com sindicatos e associações de classes;
- Anúncios em jornais e revistas;
- Agências de recrutamento;
- Viagem para recrutamento em outras localidades;
- Apresentação de candidatos por parte de empregados da empresa;
- Contactos com outras empresas que actuam no mesmo mercado, em termos de cooperação mútua;
- Conferências e palestras em universidades e escolas;
- Recrutamento *online* através da internet.

### **O recrutamento misto**

Na prática, as empresas nunca fazem apenas recrutamento interno ou apenas recrutamento externo. Ambos se complementam e se completam. O recrutamento misto aborda tanto fontes internas como externas.

Pode apresentar três metodologias ou alternativas:

a) Ou a empresa adopta inicialmente o recrutamento externo, seguido de recrutamento interno, caso o recrutamento externo não apresentar resultados desejáveis. A empresa está



mais interessada na entrada de recursos humanos. Não encontrando candidatos externos à altura, recorre-se de seu próprio pessoal.

b) Ou adopta, inicialmente o recrutamento interno, seguido de recrutamento externo, caso o recrutamento interno não apresentar resultados desejáveis. A empresa dá prioridade a seus empregados na disputa das oportunidades existentes. Não encontrando candidatos à altura, parte para o recrutamento externo.

c) Ou a empresa utiliza simultaneamente recrutamento interno e externo, dando oportunidades iguais para todos (trabalhadores da empresa e não trabalhadores da empresa).

No que tange ao recrutamento de pessoal, a assistente de direcção e F&B ao verificar a necessidade de recrutamento, comunica essa necessidade á sua hierarquia e esta analisa a referida necessidade e dá a autorização de recrutamento. O hotel dá prioridade ao recrutamento interno, mas se não houver nenhum funcionário dentro da empresa que se enquadra ao cargo, então passa-se ao recrutamento externo. A triagem das candidaturas é feita com base nas cartas de candidatura e do curriculum *vitae*, é nesta etapa que selecciona os candidatos que melhor se enquadra no perfil do cargo. A etapa seguinte é a entrevista que permite informar o candidato sobre as características do cargo e da empresa, bem como permite a empresa captar o máximo de informações (informações biográficas, profissionais e psicológicas sobre o candidato). Após a entrevista passa-se a próxima etapa que é a decisão, ou seja, é determinar o candidato que melhor se enquadra no perfil que o hotel estava a procura.

### **Controlo de pessoal e materiais**

O responsável pelo controlo de pessoal é a assistente de direcção e F&B. Esse controlo é feito através da picagem de ponto.

Mensalmente a responsável pelo departamento de F&B preenche o mapa de assiduidade por forma a controlar as presenças e as faltas dos funcionários.

Também a assistente de F&B faz o controlo das fardas dos funcionários, caso estejam em más condições de higiene, chamar a atenção ou mesmo encomendar fardas novas.

Quanto ao controlo de materiais, com a ajuda de inventários e notas de perdas ou quebras consegue-se fazer o levantamento da existência de materiais existentes tanto no uso como em *stock*. Daí, ela pode pedir que façam a manutenção dos materiais ou caso de perdas fazer a requisição de compra.

### **Elaboração de escalas de serviço**

A assistente de direcção de F&B elabora as escalas de serviço de acordo com as necessidades do serviço respeitando sempre a legislação em vigor, como:

- O período normal de trabalhado de cada funcionário não deve ultrapassar as sete horas e meia por dia, excepto um dia em que marca seis horas e meia de serviço para completar as quarenta e quatro horas de trabalho por semana;
- Cada funcionário tem direito a um dia de folga e não pode ser inferior a vinte e quatro horas;
- O funcionário não pode trabalhar por mais de cinco horas de serviço sem descanso;

A responsável pelo departamento de F&B faz o horário de cada secção de forma equilibrada para que não haja falhas no serviço, sendo que trabalham por turnos. Tem que haver uma conformidade entre funcionários, isto é num turno colocar funcionários com alta experiência com os com menos experiência.

### **Elaboração de planos de férias**

Os planos de férias são elaborados pelas chefes de cada secção, juntamente com a assistente de direcção de F&B, de acordo com a brigada que cada secção dispõe, data de admissão do funcionário, a opinião do próprio funcionário e épocas altas e baixa.

#### **2.4.2 Análise do sistema avaliativo**

A avaliação aos funcionários é feita trimestralmente pelo chefe directo de cada secção e pela assistente de direcção de F&B, como também é feita diariamente registando as ocorrências do dia-a-dia.

A responsável por esta área nos realçou também de que para além do chefe directo fazer a avaliação aos funcionários ela também deverá fazê-lo aos funcionários de cada secção e as chefias, pois ela supervisiona-os e as vezes o chefe directo pode penalizar ou favorecer os funcionários por motivos pessoais.

Existem dois modelos de fichas de avaliação dos funcionários, em função do comportamento, das faltas e folgas do mês, postura dos funcionários e a qualidade do trabalho, que são:

- Ficha de avaliação dos funcionários;
- Ficha de avaliação dos chefes de secção;

De acordo com a ficha de avaliação dos funcionários, estes serão avaliados segundo a pontualidade, a assiduidade, apresentação e higiene, comportamento e postura no local de trabalho, disciplina, espírito de equipa e interesse pelo trabalho. Bem como é avaliado segundo o cumprimento dos procedimentos, conhecimento profissional, atendimento ao cliente, polivalência de funções e dedicação a empresa, capacidade de organização, autonomia e iniciativa, sentido de responsabilidade, rapidez e eficiência.

Esta avaliação é fundamental não só para promover o funcionário, como também para distinguir um bom profissional de um mau profissional, para um aumento salarial se for o caso e também para um despedimento por justa causa.

Para que a assistente de direcção de F&B possa avaliar os chefes de cada secção deverá ter uma noção e conhecer as suas responsabilidades e funções para que seja uma avaliação justa.

No Resort Hotel Foya Branca, cabe então a assistente de direcção e F&B ocupar-se dos assuntos de recursos humanos do respectivo departamento. Assim é responsável para o recrutamento do pessoal, de avaliação de desempenho, do fornecimento de dados para o processamento da folha de salários e do mapa de férias, relativamente às áreas inerentes a esse departamento.

O processo de recrutamento é constituído por diferentes etapas, entre as quais, a necessidade de recrutamento, a análise, a definição da função, a prospecção interna e externa, a triagem das candidaturas, as entrevistas e a decisão.

No que tange ao recrutamento de pessoal, assistente de direcção de F&B ao verificar a necessidade de recrutamento, comunica essa necessidade á sua hierarquia e esta analisa a referida necessidade e dá a autorização de recrutamento. O hotel dá prioridade ao recrutamento interno, mas se não houver nenhum funcionário dentro da empresa que se enquadra ao cargo, então se passa ao recrutamento externo. A triagem das candidaturas é feita com base nas cartas de candidatura e do *curriculum vitae*, é nesta etapa que selecciona os candidatos que melhor se enquadra no perfil do cargo. A etapa seguinte é a entrevista que permite informar o candidato sobre as características do cargo e da empresa, bem como permite a empresa captar o máximo de informações (informações biográficas, profissionais e psicológicas sobre o candidato). Após a entrevista passa-se a próxima etapa que é a decisão, ou seja, é determinar o candidato que melhor se enquadra no perfil que o hotel estava a procura.

O funcionário desse departamento é-lhes exigido o cartão de sanidade, que deve ser renovado de 3 em 3 meses.

Os funcionários de cada departamento são avaliados pelo seu chefe directo, através de uma ficha de avaliação, realçando a assiduidade, pontualidade, empenho, criatividade, comportamento.

Também é função da assistente de direcção de F&B processar o mapa de horas extras, onde constam as horas extraordinárias de cada funcionário nos respectivos dias, contabilizando o total de horas extras do mês, entregando o mapa de horas extras a contabilidade, pois cabe a este fazer o processamento do salário. A escala de serviço é feita juntamente com os chefes de cada secção, respeitando sempre os critérios determinados pela legislação laboral em vigor.

### **Horário de Trabalho**

Os horários de trabalho são estipulados conforme as férias do pessoal, tendo em conta a previsão da ocupação, há quatro períodos diferentes de forma a cobrir todas as necessidades do serviço. Por exemplo:

- Horário A- 7h00 às 15h00- destina-se a cobrir o serviço de pequenos-almoços, mise-en-place para o almoço e o serviço de mesas.
- Horário B- 12h00 às 15h00 e das 19h00 às 24h00 – abrange o serviço de almoço e jantar.
- Horário C- 16h00 às 24h00- cobre o período de tarde e o serviço de jantar.
- Horário D- 10h00 às 18h00- faz o serviço de bebidas do bar e de apoio a piscina.

Após o período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho os funcionários têm o direito de usufruir de férias. O mapa de férias é elaborado pela assistente de direcção e F&B, que procura conhecer as preferências dos funcionários. Caso a preferência do funcionário coincidir com a conveniência de disponibilidade para o hotel, este funcionário poderá obter suas férias na data desejada, mas se não coincidir então cabe a assistente da direcção do F&B decidir a melhor data para férias, sendo que nos meses como Julho e Agosto, o estabelecimento não atribui férias aos funcionários visto que é um período de época alta.

**Tabela 1: Recursos Humanos do Departamento de F&B**

Descrição	Quantidade
Assistente de direcção do F&B	1
Ecónoma	1
Chefe de Restaurante	1
Subchefe restaurante	1
Empregado de mesa/ Bar 1	2
Empregado de mesa/ Bar 2	3
Estagiário de mesa/ Bar	3
Chefe cozinha	1
Subchefe cozinha	1
Cozinheiro de 2 <sup>a</sup>	1
Cozinheiro de 3 <sup>a</sup>	3
Ajudante de cozinha	2
Pasteleiro	2
Copeiro	4

**Fonte:** Elaboração própria

## 2.5 Elaboração de Ementas e Cartas

Quando se elabora uma ementa (carta/menu/cardápio) para um restaurante pretende-se que esta se torne popular pela sua aceitação e, sobretudo, rentável. A maximização do resultado implica ter na ementa produtos que tenham um boa rotação, que agradem a clientela e que tragam, igualmente, uma boa margem de contribuição.

(José Ribeiro 2011)

A assistente de direcção de F&B faz uma proposta de ementas entre as quais as de *buffet* em um determinado mês, tendo em conta o buffet de domingo e as datas especiais, como

por exemplo, a Páscoa, dia dos professores, dia dos trabalhadores, natal, Fim-de-ano, entre outros considerados importantes.

As propostas são enviadas para a direcção do hotel para que o director possa fazer a sua avaliação.

Caso as propostas forem aceites pelo director geral, para cada data é feita a distribuição da ementa pelas várias áreas envolvidas como, economato, cozinha, restaurante/ snack-bar, recepção, motorista e na cidade para que as pessoas possam aderir ao serviço.

Na elaboração das ementas de *buffet* a responsável deve levar em conta: uma entrada quente, diversas entradas frias, dois pratos de peixe, dois pratos de carne, uma massa acompanhamentos e três sobremesas. Os pratos devem ser de confecção diferente e deve haver um equilíbrio de preços dos pratos. A ementa pode sofrer alguma alteração de pratos, isto devido a falta de produtos no mercado.

### **2.5.1 Análise da Popularidade e da Rentabilidade dos Pratos**

A avaliação da conjugação da popularidade e rentabilidade dos produtos que compõem a oferta do restaurante constitui um eficiente instrumento de gestão de vendas. Esta análise assume especial importância na avaliação dos desempenhos dos vários pratos que formam a carta do restaurante, permitindo saber quais aqueles que realmente interessam vender e aqueles que devem ser substituídos, isso num período de operação de seis meses.

#### **Análise do Índice de rentabilidade e Popularidade**

- Análise do Índice de Popularidade dos Pratos

A análise da popularidade faz-se com a utilização do seguinte procedimento:

Começamos por encontrar a percentagem de venda de cada produto, em relação ao total de vendas aplicando a seguinte fórmula:

**Fórmula 1 : Percentagem de Vendas**

$$\textit{Percentagem de vendas} = \frac{\textit{Quantidade de vendas}}{\textit{Total das quantidades de vendas}}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Em seguida aplicamos a fórmula abaixo representada e encontramos o índice de popularidade, que deve ser confrontado com a percentagem de vendas de cada produto, devendo ser considerados de categoria A, os que se encontram acima do índice encontrado e os restantes colocados na categoria A.

**Fórmula 2: Índice de Popularidade**

$$\textit{Índice de Popularidade (IP)} = (1/N^{\circ} \textit{ de itens da lista}) \times 70\% \times 100$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Desta forma, todos os itens, cujas vendas representem valores percentuais de venda acima do índice de popularidade diz-se que têm Alta (A) popularidade; quando sucede o inverso diz-se que têm Baixa (B) popularidade.

- **Análise da Rentabilidade dos Pratos**

Para encontrarmos o índice de rentabilidade, temos que apurar a margem de contribuição total, que seria:

**Fórmula 3: Margem de Contribuição Total**

$$\textit{Margem de contribuição total} = \textit{Total de vendas} - \textit{Total de custos}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Em que:



**Fórmula 4 : Total de Vendas e Total de Custos**

$$\text{Total de vendas} = \text{Quantidade de vendas} \times \text{Preço unitário}$$

$$\text{Total de custos} = \text{Quantidade vendidas} \times \text{Preço de custo}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

O índice de rentabilidade é dado pela seguinte fórmula:

**Fórmula 5 : Índice de Rentabilidade**

$$\text{Índice de Rentabilidade} = \frac{\sum \text{Total margem contribuição}}{\sum \text{Total quantidade vendida}}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Após este apuramento, comparamos o índice de rentabilidade com a margem de contribuição unitária de cada produto, classificando de A, os que encontrarem acima do valor de referência e de B, os que se encontrarem abaixo desse valor.

Desta forma, para um item cuja margem de contribuição unitária represente um valor acima do índice diz-se que tem Alta (A) rentabilidade; quando sucede o inverso diz-se que tem Baixa (B) rentabilidade.

- **Classe**

A conjugação entre os índices de popularidade e rentabilidade dá origem a uma determinada classe, a saber:

Pratos Star (AA) – alta popularidade; alta rentabilidade;

Pratos Plowhorse (AB) – alta popularidade; baixa rentabilidade;

Prato Puzzle (BA) – baixa popularidade; alta rentabilidade;

Prato Dog (BB) – baixa popularidade; baixa rentabilidade.

E de acordo com as diferentes classes, o director geral toma as decisões de gestão para cada tipo de prato:

**Star:** são aqueles itens cuja procura é elevada, isto é, populares e apresentam boas margens de lucro (rentáveis). O Director Geral do hotel deverá preocupar-se em manter constante a qualidade, a quantidade, a apresentação e o preço de cada prato, de forma a garantir a manutenção da procura. Deve-se investir na promoção destes itens.

**Plowhorse:** são pratos muito procurados, ou seja populares, atraindo a clientela para o estabelecimento, embora apresentam fracos níveis de rentabilidade. Por sua atratividade são itens que valem a pena serem mantidos, devendo o director analisar com detalhe a ficha técnica da iguaria de modo a constatar se realmente existe a possibilidade de trocar alguns ingredientes por outros com menor custo sem que o prato perda a sua qualidade ou do aumento ponderado dos seus preços de venda.

**Puzzles:** têm características opostas aos anteriores. São produtos pouco procurados (não populares), apresentando contudo boas margens de lucro, isto é, são rentáveis. Neste caso, existe uma necessidade de promover e divulgar a iguaria, de modo a que este possa aumentar as suas vendas. A colocação de maior destaque e visibilidade da carta/ menu e a sua recomendação por parte dos empregados de mesa (vendedores). Pode-se aumentar um pouco a sua popularidade (baixar o preço, por exemplo) caso não se tornar popular são retirados do menu ou substituídos por outros.

**Dog:** são pratos com pouca procura (não populares) e com fraca rentabilidade (não rentáveis). Devendo ser retirados imediatamente ou substituídos por outros que apresentam melhores expectativas de venda e de margem de lucro. Mas isto só acontece depois de analisados as causas de baixa popularidade e rentabilidade, por exemplo a falta de produtos no mercado.

O melhor para o hotel é que a maioria dos pratos tenham a classificação de pratos Star e os pratos Puzzle, porque isso significa que os pratos estão a ser muito consumidos, são rentáveis e as pessoas conhecem esses pratos, logo o hotel vai lucrar com esses pratos. Também é da responsabilidade do assistente de F&B a divulgação de novos produtos, por

isso, há necessidade de planejar, dirigir e coordenar as actividades relacionadas com a comercialização e a venda dos produtos e/ou serviços de uma empresa ou instituição.

As suas funções são muito importantes porque é através das vendas que promovem e realizam as empresas obtêm os recursos financeiros necessários à sobrevivência económica. Uma empresa só é rentável quando consegue obter receitas às suas despesas e o objectivo principal destes gestores é assegurar que, através das suas vendas, a empresa tenha o maior volume possível de receitas.

O conhecimento das modernas técnicas de marketing e sua aplicação no ramo torna-se indispensável na condução do negócio hoteleiro.

## **2.6 Actividade Comercial**

### **2.6.1 Estudo de Mercado**

O estudo de mercado constitui uma mais-valia para o empreendedor na medida em que permite diminuir as incertezas, possibilitando o conhecimento e análise das possíveis fraquezas e forças da empresa, bem como as possíveis oportunidades e ameaças do mercado. Assim a pesquisa de mercado é um instrumento. Como qualquer instrumento, ajuda a fazer melhor um determinado trabalho. O seu objectivo nas empresas é de contribuir para que sejam tomadas decisões melhores.

Assim o marketing surge como um instrumento fundamental na análise do mercado, na concepção do produto e na promoção das vendas.

Na moderna gestão de uma organização de alimentos e bebidas, o consumidor é o foco de todo o planeamento operacional, desde a concepção do produto até ao seu serviço.

Deste modo o hotel procura conhecer ao máximo possível o mercado para tentar analisar pontos como:

- Tendências de mercado;
- Possíveis modificações na estrutura do mercado decorrente da evolução económica;

- Manobras da concorrência;
- Inovações, capazes de criar novas necessidades;
- Comportamentos e hábitos de compra;
- Distribuição espaço / temporal da procura;
- Procedência e estrutura económica dos clientes;
- Eficácia da comunicação;
- Aceitação dos produtos / serviços;
- Necessidades não satisfeitas;

Tendo sempre em conta a estrutura macro e micro económica tentando prever o comportamento dos mercados á curto, médio e longo prazo.

Através do estudo de mercado, pode-se ainda identificar os segmentos de mercado que podem enquadrar no perfil do *Resort* hotel, ou seja, permite escolher a própria clientela oferecendo-lhe produtos/ serviços que a satisfaçam, tendo em conta os custos e a rentabilidade da segmentação de um mercado.

Assim pode-se definir segmento de mercado como um conjunto de pessoas com características comuns tais como a idade, nível de rendimento, nível cultural, profissão, características étnicas, motivações, hábitos e comportamentos de consumo, etc.

O Resort Hotel de acordo com essas características procura desenvolver um conjunto de contactos de forma a explorar os segmentos de mercado que mais interessam ao empreendimento.

Após estudar o mercado, bem como identificar os segmentos de mercado, o hotel desenvolveu o seu produto de forma a ir de encontro com essas características. É neste contexto que a empresa optou pela cozinha internacional de forma a captar clientes no mercado externo e interno.

A maior parte dos hóspedes do hotel fazem reservas no regime de pequeno-almoço incluído, e para melhorar a performance do F&B, foram criados mais dois serviços, o rodízio e o Buffet de forma a atrair clientes do mercado interno.

### **2.6.2 Políticas de Divulgação e distribuição**

No mercado há inúmeras formas de promoção, mas para que essa seja válida é necessário saber escolher os canais adequados de divulgação, pois este canal deve ser eficiente e eficaz de forma a obter os resultados preconizados com a promoção. Há que enfatizar a análise dos resultados se serão proveitosos a curto, médio e longo prazo.

O Resort Hotel Foya Branca prima pela divulgação das promoções junto dos agentes de viagem / Operadores turísticos, da Imprensa, das empresas, das embaixadas / Câmaras de comércio, das companhias de aviação e público em geral, isso através de relações Públicas; Mailings; Visitas promocionais (porta a porta); Feiras / Workshops / Road Shows; Press releases; Fam trips;

### **Preços**

Os preços deverão ser estudados de acordo com a qualidade das instalações, serviços prestados e mercado em geral. No que tange aos preços das comidas e bebidas são elaborados de forma a estarem em linha com outras unidades da zona, consideradas concorrentes:

- Carta de bar;
- Carta de vinhos;
- Carta do restaurante;
- Carta de Snacks;
- Carta do mini bar;

Aquando da elaboração de *packages* é sempre incluída no mínimo uma refeição no hotel. Seguidamente são indicados alguns *packages* que são elaborados como forma de promover os períodos baixos e atrair clientela segmentada:

- Dia de São Valentim;
- Carnaval;
- Páscoa;

- Pausa de fim-de-semana;
- Lua-de-mel;
- Casamentos;
- Batizados;
- Programa de Natal e de Fim de Ano

## **Vendas**

Para *Idalberto Chiavenato (administração de vendas)* venda é o ato de induzir alguém a trocar alguma mercadoria ou serviços por dinheiro.

Vender é a parte integrante de um conjunto de actividades e processos organizacionais que busca intensificar cada vez mais o relacionamento entre a organização e a clientela, vender significa para ele também um intrincado processo de localizar o cliente, aborda-lo, persuadi-lo, e fechar o negócio, para tanto é necessário quem e o cliente, onde ele está, do que ele necessita, e quanto está disposto a pagar.

Mais do que isso vender é oferecer um produto ou serviço que tenha valor para o cliente, isto é que lhe seja útil e vantajoso para que ele tome a decisão de compra-lo, pesando os custos e benefícios da sua decisão.

Além disso o ato de venda se apoia em um produto ou serviço concebido e criado pela organização como solução para os problemas dos clientes.

Para que a venda seja eficiente e eficaz torna-se necessário uma conjugação de esforços para que o cliente se sinta confortável e seguro da sua decisão de comprar.

Esses esforços envolvem definição de preços competitivos para que o cliente aceite trocar o seu dinheiro pelo produto, promoção e propaganda a fim de divulgar e promover o produto, distribuição do produto para que ele chegue prontamente as mãos do cliente.

A venda é uma das principais prioridades de qualquer organização com fins lucrativos, assim sendo obriga o gestor a fazer uso dos mecanismos de marketing adequados de forma a cativar o consumidor a comprar o produto.

### **Promoção Interna de Vendas**

Os hóspedes são os primeiros potenciais clientes dos diversos pontos de venda existentes na unidade hoteleira. Sendo que durante a estadia do hóspede poderá consumir uma ou mais vezes no restaurante, bar ou no minibar. Logo a promoção interna surge como um instrumento fundamental para catalisação e maximização das vendas.

Na óptica do Resort hotel as secções de bar e restaurante podem e devem ser locais privilegiados de ponto de encontro dos clientes, contribuindo assim para:

- Criar vida própria, fazendo com que os clientes “vivam o hotel”;
- Ajudar, através de clientes satisfeitos, na divulgação do hotel;
- Criar uma maior receita para a empresa.

Dada a dispersão e compartimentação destes serviços, os hóspedes nem sempre se apercebem ou não sentem necessidade de utilizá-los, por não estarem na sua rota normal de circulação. Haverá que despertar / informar os clientes de forma a aderirem às iniciativas e ofertas que lhes são dirigidas para frequentar estes locais, promovendo, para o efeito acções especiais, assim o hotel procura oferecer ao cliente:

- Serviços animados, em termos de atendimento;
- Assistência personalizada;
- Manter sempre as instalações limpas e arrumadas de acordo com a decoração original; - Criar noites temáticas, com menus, decorações e animação adequados aos temas;
- Animação ao vivo em casos pontuais;
- Informar os clientes, dos serviços que existem à sua disposição, através de placares, carta de boas vindas assinadas pelo director, com oferta de uma bebida no restaurante, sempre que utilizem estes serviços, durante a sua estadia no hotel (mencionar sempre o nome do restaurante e horários de funcionamento);
- Comunicar pessoalmente com os clientes.

Convém ter presente que cada serviço terá de ser rentabilizado por si próprio. Quanto maior número de clientes aderirem aos serviços, maior animação haverá e mais fácil será desenvolver outras iniciativas.

Os chefes procuram dar toda a atenção à organização e coordenação dos serviços, para que tudo decorra normalmente, de maneira que o cliente sinta bem e tenha um serviço de qualidade, sempre que utiliza os serviços.

Cada vez mais os não fumadores são pessoas intolerantes em relação ao seu bem-estar, perante os fumadores. Neste sentido o restaurante tem uma área específica reservada para não fumadores.

### **Promoção Externa de Vendas**

A promoção externa das vendas de F&B deverá ser focalizada em duas vertentes diferenciadas, clientes individuais e grupos, cada uma das quais com características próprias na respectiva promoção.

A venda de um grupo apresenta é mais vantajoso economicamente do ponto de vista da exploração hoteleira, permitindo a obtenção de elevadas receitas.

### **Promoção externa para clientes individuais:**

-Cartão cliente (desconto de 10%);

-*Happy hour*;

-*Mailings*;

Promoção externa para grupos:

-*Packages*;

-*Buffet*; Rodízio;

-Descontos às empresas (á definir);

-Cortesia;

-Eventos (desconto á definir);



## ***Mailings***

Estes podem ser de dois tipos:

### **1º. *Mailing Geral***

Mailing geral é o envio de correio directo dirigido a todos os clientes que compõem a base de dados do hotel. Todos os clientes são seleccionados como público – alvo a atingir, não existe qualquer tipo de discriminação. Exemplos:

Divulgação de *packages* de Fim de Ano / Carnaval / Páscoa / outros, (*mailing* geral a Empresas / Clubes, Associações, Ordens, Câmaras de Comércio / Embaixadas, TACV no estrangeiro, Social, Companhias de aviação, clientes habituais);

### **2. *Mailing direccionados***

Dada a dimensão dos ficheiros de clientes, nem todos podem ser seleccionados, não só pelo facto de os custos serem insuportáveis como também pelo facto de nem todos os clientes serem potenciais utilizadores do produto / serviço. O objectivo final é estabelecer a comunicação com o cliente que tem fortes probabilidades de comprar o que se oferece.

Os mailings podem ser feitos através de carta, fax ou *e-mail*.

Um dos papéis importante do assistente de F&B é elaborar um conjunto de propostas/ actividades para rentabilizar de melhor forma o hotel. Uma das actividades que geram lucro no hotel são os eventos, estes quando bem realizados geram boas receitas.

## **2.7 Eventos**

O evento pode ser entendido como sendo um acontecimento, previamente planeado, visando a atingir resultados definidos junto ao seu público-alvo. Cabe ressaltar que as tarefas inerentes em cada uma das fases dependem do tipo das exigências de cada evento em questão.

### **2.7.1 Classificação de Eventos**

Os eventos podem ser classificados em função do seu tamanho:

- Pequeno: até 200 participantes;
- Médio: de 200 ate500 Participantes;
- Grande: acima de 500 Participantes.

Além do tamanho podem ser agrupados também por;

- Eventos de carácter Familiar: Casamentos, Baptismo, Aniversários, Bodas;
- Eventos de carácter Profissional: Seminários, reuniões, Ciclo de estudos, Congressos;
- Eventos de carácter social: Concertos, Bailes, Desfiles;
- Eventos de carácter político: Convenções;
- Eventos de carácter religioso: Assembleias.

\* Dependendo da forma que é analisado o evento pode e irá ter outras classificações

### **2.7.2 Tipos de Eventos**

Existem diversos tipos de eventos, cada um com a sua particularidade;

- Exposições: Reunião de pessoas para expor produtos, sem a venda dos mesmos.
- Palestras: Um tipo de reunião derivado da conferência, vinculada a uma série de palestras proferidas por professores ou especialistas.
- Concurso: Reunião de pessoas com o objectivo de disputar uma competição regida por um regulamento específico.
- Conferência: A apresentação é feita por um expositor (conferencista) para um público previamente conhecido. O conferencista expõe um assunto que seja de seu amplo conhecimento e ao final responde às perguntas do auditório (normalmente são formuladas por escrito e dirigidas à mesa). A conferência visa um público específico que demonstra familiaridade com o assunto abordado. É comum a figura do moderador.
- Congresso: Reuniões promovidas por entidades associativas, visando debaterem assuntos que interessam a um determinado segmento profissional, trocando ideias sobre pesquisas, teses, transmissão de novas técnicas, etc.

### **2.7.3 Fases do evento**

O departamento de F&B promove a realização de eventos com finalidade de aumentar as suas receitas.

Um hotel pode simplesmente locar espaços para que outras empresas do ramo organizem e executem eventos. Contudo, pode ocorrer também que ele próprio passe a captar e organizar eventos. Neste caso, uma vez captado o evento, o departamento de ater-se a uma série de tarefas, em cada uma das fases que compõem o desenvolvimento do evento. São elas: planeamento, realização e avaliação. Cabe ressaltar que as tarefas inerentes em cada uma das fases dependem do tipo e das exigências de cada evento em questão.

**1ª Fase Solicitação do evento** – é quando o cliente entra em contacto com o hotel solicitando o evento, pode ser feito através de correio electrónico, telefone, ou pessoalmente.

**2ª Fase- Elaboração e apresentação das propostas** – depois de saber qual o tipo de evento que o cliente pretende, deve-se ainda saber algumas informações sobre, o número de pessoas, a data que pretende realiza-lo bem como a hora, em que espaço aberto ou fechado, tipo de decoração, conhecer o carácter do evento se é (familiar, social, profissional, politica, religioso e outros), e tomar nota de algum pedido em especial e importante para executar o evento. A assistente de Direcção de F&B apresenta a proposta ao cliente já com respectivo orçamento. A proposta do menu geralmente é composta por entradas, prato de peixe, prato de carne, acompanhamento, sobremesa. Compete ao cliente decidir se quer um orçamento com bebidas já incluídas ou se prefere que as bebidas sejam facturadas ao consumo.

**3ª Fase- Negociação da proposta** -após a aceitação da proposta passa-se as condições de pagamentos. Deve ser feito um pré-pagamento de 50 % três dias antes do evento e o restante depois do evento e caso as pessoas estipuladas não apareçam, não é da responsabilidade do hotel, portanto pagará na totalidade o que foi acordado.

**4ª Fase Planeamento do evento** - é nessa fase que se faz a distribuição da brigada, compra dos materiais necessários e a coordenação interdepartamental.

**5ª Fase realização** – é quando passa-se a execução do evento ou seja a montagem, coordenação e controlo do serviço para que tudo saia de melhor maneira.

**6ª Fase Avaliação** -é verificar se o evento ocorreu em conformidade com o esperado tanto para o cliente como para o hotel, ver se o cliente está satisfeito e se o evento foi de encontro com as suas expectativas, caso haja reclamação de alguma não conformidade, deve-se apresentar as sinceras desculpas e apurar o porquê da não conformidade, para certificar que erro desse tipo não aconteça em outras ocasiões, também deve-se controlar o rácio, controlo de custo e de receitas.

#### **2.7.4 Planeamento do Evento**

Consiste em delinear o que será feito e como será feito, com intuito de minimizar o máximo possível o risco de ocorrer imprevistos.

Assim o planeamento há que levar em conta a disponibilidade dos produtos, dos recursos humanos e materiais.

Outro ponto relevante de planeamento de eventos é distribuição da brigada, pois deverá saber o número de funcionários que será necessário para suportar o evento, deve-se adquirir mais pessoal caso for necessário. O evento não deverá perturbar de modo algum, o funcionamento normal das actividades do estabelecimento, por isso não se pode desfalcar a brigada.

Para melhor coordenação a brigada é escolhida pelo responsável máximo desse departamento e pelos chefes dos sectores abrangente. Para que o serviço seja impecável é necessário que haja uma coordenação interdepartamental, ou seja tem a ver com a

comunicação entre esses sectores, mais propriamente, comunica-los da realização de evento.

### **Realização**

É a execução do evento, para isso é necessário montar o serviço e coordena-lo.

Os vários sectores envolvidos devem estar previamente informados para que possam fazer o mise-en-place. A lavandaria fornece as rouparias necessárias se for o caso, a cozinha e o bar e restaurante devem requisitar os produtos necessários para a realização do evento. Esta fase consiste em colocar em prática o que se tinha delineado, ou seja a cozinha encarrega da preparação dos alimentos, o bar ou restaurante trata das bebidas e do espaço, esperando apenas pelos clientes para começar o serviço. O serviço tem de ser o mais perfeito possível para ir de encontro com as expectativas/ solicitação dos clientes

### **Avaliação**

É feita após o término do evento em forma de relatório, para ser entregue a quem solicitou a organização. É uma espécie de prestação de contas.

Esta fase consiste em analisar se os resultados perspectivados foram ou não alcançados, bem como se a empresa conseguiu ir de encontro com as expectativas dos clientes, primando sempre para a obtenção dos resultados positivos e satisfação dos clientes. Se o cliente está satisfeito e se o evento foi de encontro com as suas expectativas, caso haja alguma reclamação, deve-se apresentar as sinceras desculpas e procurar saber em que sentido que o cliente não ficou satisfeito e fazer com que esse tipo de erro não volta a acontecer em outras ocasiões.

## **2.8 Restaurante/ Bar**

### **Restaurante**

Segundo *Castelli*, (Administração Hoteleira) considera-se restaurante o estabelecimento que fornece ao público alimentação mediante pagamento. Esse conceito engloba os mais

variados tipos de estabelecimentos. Cada um deles, contudo, possui características específicas, em função das quais são mais precisamente definidos.

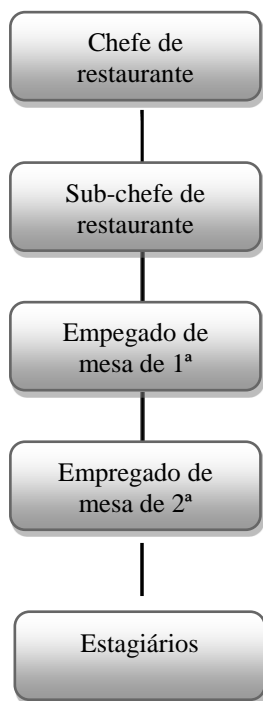
### **Bar**

É um local público, onde se vendem bebidas alcoólicas, acompanhadas por vezes, de petiscos. As bebidas são servidas ao longo de um balcão ou em mesas onde próprio desempenho do barman se constitui num dos componentes essenciais do ambiente.

### **Organograma Funcional**

No Bar/Restaurante do Resort Hotel Foya Branca trabalham catorze funcionários, o que está de acordo com da categoria do estabelecimento e do tipo de serviço que o mesmo oferece.

**Ilustração 3: Organograma Funcional do Bar/Restaurante do Hotel Foya Branca**



**Fonte:** Resort Hotel Foya Branca

### **2.8.1 Atribuições e Responsabilidades do Pessoal do Restaurante/ Bar**

#### **➤ Chefe do restaurante**

É da responsabilidade do chefe de restaurante:

- Executar um serviço rápido, eficiente e de qualidade;
- Executar a mise-en-place das mesas conforme os padrões definidos no estabelecimento e mediante o tipo de serviço;
- Delegar tarefas;
- Realizar inventários dos produtos e materiais do restaurante e do snack-bar;
- Elaborar horário do pessoal do restaurante;
- Atender qualquer reclamação ou elogio ao serviço;
- Receber e acompanhar o cliente à mesa.

#### **➤ Sub-chefe do restaurante**

É da responsabilidade do subchefe de restaurante:

- Substituir o chefe na sua ausência;
- Acomodar o cliente à mesa;
- Apresentar o menu e a carta de vinhos, bem como anotar o pedido dos clientes;
- Servir o cliente a mesa;
- Ser o elo de ligação entre o cliente e a cozinha/ copa;
- Garantir a satisfação do cliente;
- Apresentar a conta e receber o pagamento.

#### **➤ Empregados de mesa**

Cabe ao empregado de mesa as seguintes responsabilidades:

- Executar um serviço rápido, eficiente e de qualidade;
- Ter uma atitude atenciosa e responsável com os clientes, tratando-os com deferência e simpatia;

- Estar informado sobre a composição dos pratos e ementas;
- Zelar pela arrumação, conservação e limpeza de todos os materiais, equipamentos e utensílios à guarda da secção.
- Preparar, arrumar e limpar os aparadores e ofícios;
- Colaborar na preparação da mesa do *buffet* e providenciar a rápida reposição das iguarias.
- Efectuar o serviço completo de mesas, desde o transporte da roda até ao desembaraçar da loiça;
- Efectuar o serviço completo de vinhos.

### ➤ **Estagiários**

- Colaborar com o trabalho executado pelos empregados de mesa.

O restaurante do Hotel Foya Branca tem capacidade para 110 pessoas sentadas. Tem uma decoração simples e boa iluminação natural.

No restaurante são oferecidos aos clientes os seguintes serviços:

- Serviço de pequenos-almoços (self- service), com um horário de funcionamento das 07h30 às 10h00;
- Serviço de jantar (à la carte ou buffet), no período das 19h00 às 23h30.

### **2.8.2 Características dos Serviços de Restauração**

**Intangibilidade** – Da experiência num restaurante, apenas restam sensações, ou seja coisas intangíveis. O cliente teme enganar-se porque se a experiência não for boa, ele sabe que não vai receber o dinheiro de volta. A intangibilidade cria por conseguinte receios, colocando muitas vezes um travão á venda. Para reduzir este receio, o empresário deve dissipá-lo através de evidências tangíveis, que dêem a sensação de segurança, de que tudo vai correr bem, isto é, que transmitam confiança, tais como a apresentação das iguarias, mediante fotos na ementa, a exposição da própria iguaria e a explicação de ingredientes e molhos.



**Inseparabilidade** – Num restaurante, coincidem no espaço e tempo, o fabricante do serviço e o consumidor. Esta característica complica notavelmente a gestão do negócio, na perspectiva do controlo da qualidade, já que um serviço de restauração, na sua inerente concomitância, entre a sua produção e o consumo, impede qualquer controlo prévio, da qualidade do serviço.

**Heterogeneidade** – O nível do serviço, não é muitas vezes uniforme. A qualidade do serviço normalmente não é constante, o que provoca no cliente incertezas, no que diz respeito a futuras escolhas desse restaurante. As causas dessa inconstância, tanto podem ser, o factor humano, como a alteração da procura.

**Caducidade** – Esta característica, apoiada nas flutuações da procura, provoca momentos de forte desocupação, origina que os restaurantes, sofram importantes custos de oportunidade, devido á dificuldade de ajustar a sua capacidade á procura, perdendo por caducidade, os lugares não ocupados.

No funcionamento do restaurante devem sempre estar presentes o chefe ou o sub-chefe do restaurante e na ausência destes cabe ao elemento mais qualificado, que estiver de serviço responsabilizar-se pelo serviço. Os funcionários trabalham por turnos diferentes e os horários de trabalho são estabelecidos de modo a cobrir as necessidades do serviço.

### **Preparação e Supervisão do Mise en Place de Serviço**

#### **Mise-en-place**

A mise-en-place é um termo em francês que consiste na colocação das coisas nos seus lugares. É a acção de preparação de todos os objectos e ingredientes, necessários á realização de um serviço, ou seja, ter tudo pronto, para o começo do serviço, à hora estabelecida, para a abertura do restaurante. A mise-en-place é a base do serviço e representa sensivelmente metade do trabalho total. Este é efectuado em função do tipo de serviço, da ementa do dia ou carta e do número de pessoas.

### **Pequeno-almoço**

A preparação do pequeno-almoço é efectuada de véspera, após o jantar e de manhã antes da abertura ao público, levando em conta a lista dos hóspedes na casa fornecida pela recepção.

#### ➤ **Preparação das mesas**

- Toalhas (com as pontas sobre as pernas da mesa e o vinco central no centro desta);
- Faixa (em tecido que contém o espaço máximo em que a pessoa deve-se ocupar);
- Faca a sobremesa ao lado direito a faixa;
- Colher a sobremesa ao lado direito a faca de sobremesa;
- Garfo de sobremesa ao lado esquerdo a faixa;
- Colher a chá;
- Guardanapos de papel;
- Conjunto saleiro/pimenteiro;
- Açúcar e adoçante em pacotes.

#### ➤ **Preparação da mesa do *buffet* de pequeno-almoço**

- Saladeira com frutas;
- Saladeira com pacotinhos de manteiga;
- Saladeira com pacotinhos de doces diversos;
- Saladeira com iogurtes variados;
- Jarra com leite frio;
- Garrafa de água;
- Copos a sumo e copos a água;
- Sumos de laranja e de outro sabor;
- Queijo e fiambre;
- Cestos com pães diversos (de côco, carcaças, leite...) e bolos;
- Taça a salada de fruta;
- Chás diversos em pacotinhos;

- Chocolate em pó;
- Saladeira com cereais diversos;
- Chávenas e pires;
- Leite, café e água quente (em garrafas térmicas);
- Pratos de sobremesa;
- Rechaud com ovos mexidos, bacon, salsichas, fatias douradas e panquecas;
- Mel de cana-de-açúcar.

### ➤ Serviços

A modalidade mais frequente é o *buffet*, em que o cliente é quem se serve das iguarias expostas. Mas é conveniente que o empregado de mesa esteja sempre atento para ajuda-lo.

No serviço de pequeno-almoço observei que a mesa de *buffet* encontra-se numa sequência de modo a facilitar o cliente. Portanto, o empregado de mesa deve estar atento aos mínimos detalhes. Observe que antes da abertura do restaurante ao público, o responsável de serviço verifica a arrumação da sala. Também é ele quem recebe os clientes com cortesia e se possível indicá-lo a sua mesa. O empregado de mesa deve sempre verificar o consumo das iguarias e repô-las. Também o desembaraço das mesas devem ser retiradas após o cliente se retirar e são repostas a sua mise-en-place inicial caso haja mais cliente para usufruir do serviço. Terminado este serviço, as iguarias do *buffet* são transportadas para a cozinha e toda a louça para a copa.

### Almoço

O almoço é efectuado no snack-bar após o pequeno-almoço, das 12:30 às 14:45. Os serviços praticados consistem no serviço á la carte (epoca baixa) e Buffet (epoca alta).

No serviço a la Carte o cliente faz o pedido mediante um menu pré-estabelecido. O menu do Snack-bar é diferente do de restaurante, pois é composto por pratos de confecção simples e mais rápida como, ementa do dia, grelhados, sanduíches, pizzas, ovos e saladas. Quando o cliente chegue para almoçar, o empregado de mesa oferece-lhe o menu e a carta de vinhos para que faça a sua escolha. Seguidamente é-lhe colocado o naperão, talheres,

guardanapos, saleiro, pimenteiro e copos na mesa. O empregado de mesa tira o pedido ao cliente e é-lhe servido o almoço.

No *Buffet*, o cliente é quem se serve das iguarias expostas. Mas é conveniente que o empregado de mesa esteja sempre atento para ajuda-lo, e fazer a reposição das comidas expostas nos *rechoud*.

No pequeno-almoço observei que a mesa de *buffet* encontra-se numa sequência de modo a facilitar o cliente. Portanto, o empregado de mesa deve estar atento aos mínimos detalhes.

### **Jantar**

Seguidamente o pequeno-almoço preparam-se o restaurante para o jantar. Arrumam, os porta guardanapos, limpa-migalhas, talheres, copos, pratos, açúcar e adoçantes em pacotes, entre outras tarefas inerentes a este serviço, nos devidos locais. Também fazem a limpeza das mesas, preparam os saleiros e pimenteiros, troca da roupa que estiver suja, bem como arrumação e preparação dos aparadores.

#### **➤ Preparação das mesas**

- Toalhas (com as pontas caídas sobre as pernas da mesa e o vinco central no centro desta);
- Faixa (em tecido que contém o espaço máximo em que a pessoa deve-se ocupar);
- Guardanapo em frente a cada lugar;
- Garfo a carne do lado esquerdo do guardanapo;
- Faca a carne do lado direito do guardanapo;
- Prato a pão ao lado esquerdo do guardanapo;
- Copo a água no enfiamento da faca a carne;
- Copo de vinho tinto à direita do copo a água;
- Saleiro e pimenteiro.

➤ **Serviço**

Geralmente o serviço praticado consiste na modalidade á la carte, em que o cliente faz o pedido mediante um menu pré-estabelecido. O cliente é devidamente recepcionado pelo empregado de mesa e encaminhado para a sua mesa entregando-lhe o menu e a carta de vinhos. É anotado o pedido do cliente na comanda (comidas e bebidas). É servido as bebidas, seguidamente o couvert (que é composto por pão, manteiga, patê e azeitonas). Os pratos vêm já prontos da cozinha e são servidos ao cliente. “No acto do serviço, caso o cliente não peça, o empregado de mesa deve sempre sugerir a venda de aperitivos e digestivos, bem como a venda de vinhos [...]” (MOSER, 2010, pag.45).

**Cartas – Apresentação e Composição**

Um menu evidencia uma variedade de pratos ordenados por grupos em sequência. Este, como sendo o primeiro impacto do cliente em relação ao restaurante deve atender a alguns cuidados especiais, no que concerne à sua composição, redação e apresentação. O menu do restaurante do hotel Foya branca, por ser mais sofisticado, do que o de Snack-bar, é composto pelos seguintes grupos:

- Ementa do dia (composto por uma sopa, prato de peixe/marisco/ carne/ massa e sobremesa);
- Entradas frias;
- Entradas quentes;
- Mariscos;
- Peixes;
- Carnes;
- Massas;
- Fondue;
- Sobremesas.

**Menu do Snack – bar**

No snack-bar existe dois menus que são utilizados mediante um horário:

Das 12:30 até as 14:45 é servido o seguinte menu:

- Ementa do dia (composto por uma entrada – sopa, um prato de peixe, um prato de carne massa e sobremesa)
- Saladas diversas
- Grelhados (peixe, carne e marisco)
- Guarnições por dose (Ovos, arroz e batata frita) e aperitivos
- Sanduich diversos
- Pizzas diversas
- Sobremesas

Das 15:00 as 19:00 é servido um menu mais simples com comidas rapidas:

- Guarnições por dose (Ovos, arroz e batata frita) e aperitivos
- Sanduich diversos
- Pizzas diversas
- Sobremesas

### **Carta de vinhos**

Na carta de vinhos estão expostos as variedades de vinhos oferecidos pelo restaurante:

- Vinho branco;
- Vinho verde;
- Vinho tinto;
- Vinho rosé;
- Vinho espumante.

### **Técnicas de Serviço Utilizados no Restaurante/ Bar do Hotel Foya Branca**

- Á Americana;
- Rodízio;
- Self-service.

#### **a) Serviço á Americana**

É o mais fácil de todos os serviços, pois as iguarias são empratadas na cozinha e daí seguem directamente para as mesas. Não há, praticamente, o serviço de mesa, pois a não ser o transporte de pratos e a sua colocação pelos processos previstos, o empregado de mesa não tem serviço em que possa demonstrar algo dos seus conhecimentos. Este serviço é realizado no restaurante e no *snack*-bar do hotel Foya Branca (ao almoço e ao jantar). O cliente faz o seu pedido no cardápio, o empregado de mesa anota o seu pedido e encaminha para a cozinha. O empregado trás o prato já pronto da cozinha e coloca-o à frente do cliente.

### **b) Serviço de Rodízio**

É um serviço executado todos os sábados no hotel Foya Branca. A sua principal característica é que é um serviço de espeto corrido em que o empregado de mesa percorre com um espeto pela sala, ao qual contém diversos tipos de carnes, este é colocado num prato sobre a mesa do cliente e a carne é trinchada à frente do cliente. Antes de proceder o serviço de carne, é oferecido um aperitivo, caipirinha, como cortesia da casa, seguidamente o empregado de mesa apresenta a carta de vinhos e procede-se a tomada do pedido do cliente.

Como sobremesa é servido o ananás grelhado:

- Os clientes que pretendem usufruir do serviço devem fazer a sua reserva atempadamente para poder facilitar a mise en place.
- A Assistente de Direcção de F&B é quem recebe os clientes mostrando-lhes os respectivos lugares. Esta deve estar atenta à chegada dos clientes, pois o jantar é servido pela ordem de chegada.
- O menu está previamente estabelecido, portanto o empregado de mesa apresenta somente a carta de vinhos para o cliente e toma nota do pedido deste.

O serviço é uma sequência, pois deve ser feito de forma organizada de modo a evitar reclamações.

### **c) Serviço *Self-service***

Actualmente este tipo de serviço é empregado em hotéis, restaurantes, indústria ou clubes. Para esse serviço as preparações são expostas em *rechaud* com as suas respectivas identificações. A característica deste serviço é que o próprio cliente, se serve dos alimentos que deseja e que estão dispostos no *buffet*.

O serviço de *buffet* tornou-se um dos mais conhecidos, sendo possível incluir actualmente preparações que permitem a composição de uma refeição completa (da sopa à sobremesa). Esta grande variedade de iguarias é sempre empregada com artes e distribuídas numa mesa, onde se encontram os pratos e os *couverts*. O serviço de *buffet* oferece aos cozinheiros a oportunidade de mostrar o emprego da arte, bem como o seu aprimoramento em uma cozinha. No momento do serviço, os próprios cozinheiros (ou outros funcionários) se ocupam em distribuir as porções ao cliente.

Este serviço é realizado todos os domingos, então todas as segundas-feiras, a responsável do departamento de F&B, entrega na recepção, no snack-bar e aos motoristas um menu previamente estabelecido com o fim de fazer a promoção deste serviço. As pessoas que queiram usufruir deste serviço devem fazer a sua reserva atempadamente.

### **Preparação da mesa de *buffet***

Sobre a mesa de *buffet* são colocados: pratos, *couverts*, bem como alimentos divididos em:

- Entradas frias
- Entrada quente
- Carnes
- Peixes
- Massa
- Guarnições ou acompanhamentos
- Sobremesas diversas

O empregado de mesa é responsável em servir as bebidas, desembaraçar dos pratos e apresentar a conta ao cliente.

### **Funções do responsável do *buffet***

Aquando deste serviço o principal responsável é a Assistente de Direcção de F&B seguidamente a chefe do restaurante do Hotel, devendo:



- Verificar, antes do começo do serviço, o perfeito estado de limpeza e higiene da respectiva sala, bem como de todos os materiais e utensílios.
- Zelar pela correcta execução da *mise en place* do serviço;
- Organizar, coordenar e executar todo o serviço de *buffet* (mise en place);
- Verificar a devida apresentação dos funcionários;
- Delegar tarefas e responsabilidades aos seus subordinados, exigindo o total cumprimento destas;
- Assegurar um serviço perfeito (amável e eficiente);
- No final do serviço assegurar a arrumação, a conservação e a limpeza de todos os materiais, equipamentos e utensílios.

Além dos serviços mencionados existem ainda as seguintes possibilidades, que não são praticadas pelo restaurante do hotel Foya Branca: serviço à francesa, à inglesa directa e indirecto, à russa, à chinesa, volante e banquete:

### **a) Serviço à Francesa**

A particularidade deste serviço é deixar que o cliente sirva-se ele mesmo. O empregado de mesa coloca o prato (aquecido para comidas quentes e frio para comidas frias) pelo lado direito ao cliente. Transporta a travessa empratada da cozinha, verificando se tudo está de acordo com o pedido.

Apresenta a travessa pelo lado esquerdo do cliente, mantendo uma posição correcta, pés juntos e ligeiramente inclinado sobre a mesa, protegido por um pano de serviço (lito), deixando-o servir-se. Neste tipo de serviço, a iguaria principal, é colocada no centro da mesa e as guarnições, são servidas pelos empregados com utilização dos talheres de serviço.

A travessa deve ficar na altura do prato para evitar uma possível queda de comida sobre a mesa. No caso de existir um molho ou uma guarnição separados, utiliza-se a mão direita para assegurar os recipientes.

**b) Serviço á Inglesa**

**Direto**

O empregado recolhe o serviço na cozinha, verifica se está de acordo com o pedido, transporta-o para a sala, apresenta-o ao cliente pelo lado esquerdo e começa a servir, após aprovação, utilizando o talher de serviço (colher e garfo), que manipula em jeito de pinça. Tem o cuidado de colocar o alimento principal, ligeiramente sobre o lado direito do cliente.

As guarnições e acompanhamentos, sobre o lado oposto, de forma a contrastar as suas cores e criar um aspecto vistoso. Os molhos devem ser sempre apresentados separados e colocados ao lado das iguarias, nunca sobre elas. Os pratos são colocados e retirados pelo lado direito, do cliente, salvo se causar incómodo ao cliente e se torne mais fácil retirar pela esquerda. Nesse caso devemos utilizar a mão esquerda.

Este serviço tem a vantagem de ser mais rápido e eficaz. A desvantagem de não poder ser aplicado a todas as iguarias (peixes e omeletas) e necessita de pessoal com maior formação.

**Indireto**

O empregado apresenta a travessa ao cliente e coloca-a na mesa de apoio (*gueridon*), em seguida recolhe os pratos da mesa de apoio e coloca-os na de serviço, dando início á realização do serviço.

O *gueridon* deve ser colocado perto da mesa e num local bem visível, sendo nele colocadas, as travessas os pratos e os alimentos a ser servidos segundo as normas prescritas e de frente para a mesa. O empregado utilizará o talher de serviço, mas desta vez a colher na mão direita e o garfo na esquerda.

Este serviço tem como vantagem, ser rápido e elegante, assim como, proporcionar uma distribuição equitativa e económica. Como desvantagem, torna-se mais dispendioso, devido á aquisição do *guéridon*.

**c) Serviço à Russa**

Pela morosidade, este tipo de serviço, está praticamente abandonado. Deve apenas ser utilizado, em pequenos e requintados banquetes, quando se dispuser de muito pessoal.

As peças vêm da cozinha, geralmente inteiras e são apresentadas pelo chefe de turno aos clientes, sendo depois, colocadas no *guéridon* e trinchadas, mantendo o formato primitivo. Após a peça trinchada e reconstituída, é de novo levada ao cliente e serve-se á Francesa ou á Inglesa Directo.

Tem como vantagem, o facto de ser um serviço, particularmente requintado e de permitir dosear as quantidades, de acordo com a vontade do cliente. Como desvantagem, este serviço, não é económico e é muito demorado, necessitando de mais pessoal.

**d) Serviço à Chinesa**

Os pratos da cozinha chinesa, não são habitualmente servidos em sequência, como no ocidente. São todos trazidos para a mesa ao mesmo tempo, e cada cliente vai seleccionando, o que prefere, ou misturando-os á sua vontade.

Por essa razão, as mesas de comida chinesa, têm no centro uma rodela rotativa, sobre a qual os pratos são colocados. Cada cliente, faz girar a roda, de acordo com o prato, que quer atingir.

**e) Serviço Volante**

É relativamente rápido e pouco formal, tendo como principal particularidade, o facto de não existirem lugares sentados. É prestado com apoio de mesa ou mesas, mediante o número de clientes, nas quais são expostas as diversas iguarias e sobremesas.

Noutras mesas, encontram-se á disposição dos clientes, todos os utensílios necessários á refeição. Os clientes recolhem esses utensílios e de pé, são servidos dos pratos quentes. Por outro lado, são os próprios clientes, que se servem das iguarias frias e das sobremesas.

**f) Banquetes**

Baseia-se nas técnicas de serviço á mesa, inglesa directa. Para este tipo de serviço, é habitual, distribuir as pessoas, por mesas redondas, de 8, 10 ou 12 pessoas.

A ordem de serviço interna, deve conter a escala de empregados e respectivas funções, a data, tipo de disposição de mesas e lugares na sala, hora de início e término, a ementa a servir, os aperitivos e digestivos, o horário dos *coffee-breaks* e o tipo de decoração.

O espaço disponível deve ser utilizado de forma eficiente, para que possa assegurar que cada convidado esteja confortavelmente sentado e que exista espaço suficiente, para a circulação dos funcionários.

**Emissão e Preenchimento das Comandas (ver anexo 16)**

As comandas são emitidas a quando do pedido do cliente. O empregado de mesa anota os pedidos de comida e bebidas em três vias com as seguintes rubricas: número da mesa, a data, o espaço onde se escreve o pedido do cliente e a assinatura do funcionário. Em que:

- **1ª Via:** É anotado os pedidos de comida por ordem que vão ser servidas e entregue na cozinha.
- **2ª Via:** São adicionados os pedidos das bebidas e entregue ao caixa.
- **3ª Via:** Deverá ser guardada no bloco de comandas para facilitar o empregado de mesa na gestão dos pedidos.

O caixa, através da 2ª via da comanda faz o devido lançamento no sistema, tanto das comidas como das bebidas. Quando o cliente solicite a conta para o empregado de mesa, este pede para o caixa efetuar o fecho da mesa. O caixa tira o extrato da conta com os valores gastos em duas vias. A primeira via é entregue ao cliente e a segunda fica na posse do caixa para conferência. Caso o cliente esteja hospedado no hotel, este informa de que quer assinar para o quarto. O primeiro extrato assinado pelo cliente fica no caixa e o duplicado fica na posse do cliente.

### **Coordenação Inter-departamental**

**Cozinha:** quando chega um cliente no restaurante, o empregado de mesa oferece-lhe o menu para que possa fazer a escolha do prato que deseja comer. O empregado de mesa preenche a comanda e entrega na cozinha, onde é confeccionado o prato. O restaurante recebe da cozinha informações sobre o menu e também faz requisições de produtos que estão na posse da cozinha.

**Copa:** quando o cliente sai do restaurante, o empregado faz o desembaraço de pratos, talheres e copos que são entregues a copa para lavagem. No final estes materiais são limpos pelo empregado de mesa e guardados no local apropriado.

**Economato:** quando o empregado de mesa vende ao cliente no restaurante/ bar, estes produtos são lançados no sistema. No dia seguinte o economato faz a reposição de bebidas e também confere se as comidas lançadas no sistema estão de acordo com os pedidos nas comandas solicitadas à cozinha.

O restaurante também faz requisições diárias ao economato de produtos para venda, materiais e artigos de limpeza para o funcionamento do restaurante/ bar.

### **Organização e Controlo**

Para que haja um serviço com profissionalismo é necessário levar em conta, a forma de planear e fazer a organização do trabalho de forma eficaz e eficiente bem como ter um controlo rigoroso dos bens e/ou serviços que estão a disposição do cliente. Este procedimento, permite que sejam tomadas medidas corretivas, de forma a minimizar os desvios existentes entre os resultados estimados e os resultados verificados, bem como recolher, organizar, tratar e apresentar a informação, permitindo a adoção de eventuais medidas corretivas para cada situação.

### **2.8.3 Gestão e Controle de Caixa**

No início do expediente o responsável pela caixa deve conferir o fundo de caixa. No hotel há um programa informático onde se acede ao sistema, e efetuam todos os lançamentos do dia. Quando o cliente pedir a sua conta, cabe ao responsável da caixa perguntar ao cliente se vai efetuar o seu pagamento via *cash* ou outra forma de pagamento ou se vai debitar essa conta no seu aposento isso no caso de esse ser hóspede do referido hotel, depois de obter a resposta do cliente, deve-se encerrar a sua conta e emitir a fatura. Nesse caso deve-se solicitar o número do quarto do cliente e pedir que este assine a fatura (a primeira é assinada e fica na posse do responsável de caixa e a segunda via fica na posse do cliente).

No que se refere a troca de turnos dos responsáveis pela caixa, estes devem proceder da seguinte forma, o responsável do caixa que esta a sair deve conferir suas contas (total dos recibos deve ser igual ao dinheiro em caixa mais o fundo de caixa), só então entregar a caixa a outra colega que o vem substituir. No caso de ainda haver clientes com contas em aberto, o responsável do caixa deve entregar as contas ao substituto e passar todas as informações acerca desta conta.

No término do trabalho, faz o fechamento do movimento do dia, e estes (cheques, moedas estrangeiras, moedas nacionais, os talões de cartão de crédito) e faturas são todos entregues na receção mediante assinatura do funcionário para a confirmação de todas as contas e faturas.

#### **➤ Controlo diário de vendas**

As vendas são controladas através das comandas, das requisições de vendas do dia anterior e fluxos de caixa, em que nos permite saber que produtos deram saída no dia. Diariamente são confrontadas as rubricas das comandas (comidas) com os lançamentos nas requisições de venda.

Caso esses não coincidirem uns com os outros então há falhas ou por parte da cozinha, por fornecer produtos sem *ticket*, ou por parte do caixa, por não fazer o devido lançamento.

➤ **Requisição (anexo7)**

É um documento que permite a saída de mercadorias do economato para as outras secções do hotel. Todos os produtos e alguns materiais necessários à execução dos serviços de restaurante e bar são solicitados através de uma requisição interna ao economato e a cozinha.

➤ **Inventários (ver anexo 11)**

É um documento onde contém toda a contagem física de produtos, equipamentos e utensílios. É uma forma de controlar as entradas e saídas comparando com o *stock* inicial e também controlar as quebras e perdas. É feita diariamente de bebidas, mensalmente para o controlo de bebidas e produtos do restaurante/bar e anualmente é feito inventários para o controlo de todos os equipamentos e utensílios. O responsável por esta tarefa é o chefe direto de cada secção.

**Distribuição e coordenação da brigada**

O pessoal de restaurante trabalha por turnos de modo a cobrir as necessidades do serviço. De acordo com o número de funcionários no restaurante/ bar, com a taxa de ocupação de hóspedes no hotel e serviços realizados naquele dia a responsável do restaurante faz o horário (de funcionários) mais adequado.

**2.7.4 Gestão e Tratamento de Reclamações**

**De acordo com a ISO 9002 – 4.13 e 4.14**

Quando ocorrer uma reclamação, devemos seguir os seguintes passos:

- a) Problemas, que podem ser resolvidos de imediato, devem sê-lo. Neste caso não se deve recorrer ao registo, impedindo a acumulação de documentos desnecessários.
- b) Deve haver autonomia suficiente, para as pessoas, enfrentarem os problemas e resolvê-los, se não existir, deve ser contactado de imediato, quem de direito.

c) Deve o cliente ser informado da solução encontrada para o seu problema e avaliada a sua reação, para podermos aferir da satisfação dos seus anseios. Em caso de resultado negativo, devemos voltar a analisar a situação e propor soluções alternativas.

Casos em que o cliente poderá reclamar:

- Demora na execução do pedido;
- Da temperatura inadequada das iguarias;
- Do ponto das carnes grelhadas
- Dos preços cobrados;
- De outros aspetos (ventilação, iluminação e musica na sala);

Ao efetuar-se a reclamação por parte do cliente, a brigada deverá atender a reclamação e tratando-a dos seguintes:

- Manter a tranquilidade;
- Saber escutar atentamente a reclamação;
- Interessar-se pelo que o cliente está reclamando;
- Solucionar a reclamação sempre que possível;
- Para prevenir tais reclamações, a brigada do restaurante deverá:
- Ter atenção sempre na mesa dos clientes e aptos para qualquer eventualidade.
- Manter o ambiente, os equipamentos e os utensílios em perfeito estado de higienização e funcionamento
- Cumprir sempre aquilo que foi divulgado sobre as atrações.

*“ O funcionário nunca deve desculpar-se, atribuindo a culpa aos colegas ou em outros sectores do hotel”.*



## **2.9 Cozinha**

Segundo *Castelli (2003)* “a cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações, perfeitamente integrados para a produção de refeições. A cozinha, como uma unidade de produção, exige um estudo detalhado das instalações, dos materiais, da disposição dos locais e dos métodos de trabalho. Uma cozinha bem planejada, com métodos apropriados, torna-se altamente produtiva”.

### **Localização**

A cozinha deve ser instalada de modo a proporcionar ao cliente um serviço adequado a categoria do estabelecimento e que trás essencialmente qualidade. Deve estar bem dimensionada e localizada em relação ao restaurante que é o local onde se dá a venda da produção da cozinha. A melhor área para a instalação da cozinha é aquela que se encontra no mesmo piso do restaurante, caso contrário o serviço fica lento, a comida pode chegar fria ao cliente e conseqüentemente trará mais custos para o estabelecimento.

O *layout* da cozinha do hotel deve estar em consonância com o tipo e o tamanho do estabelecimento como também deve proporcionar ao cliente um serviço adequado à sua categoria. Portanto, a cozinha está em função do tipo de público que se quer atingir. Assim na construção da cozinha do *resort* hotel levaram-se em consideração os seguintes aspetos:

#### **a) Sectores ou zonas**

- De pré-preparo
- De cocção (confeção)
- De lavagem
- De lixo – este é retirado todos os dias e os baldes são lavados e desinfetados, de seguida é lhes introduzidos bolsa para lixo. Os baldes são de inox e possuem tampas.

#### **b) Aspetos construtivos**

Espaço – este é amplo, permitindo uma boa circulação dos funcionários.

Localização – está bem localizada, pois esta próxima do restaurante, possuindo duas portas vaivém, sendo que uma é para sair da cozinha para o restaurante e a outra é de entrar na

cozinha através do restaurante. E essas portas não deixam que os odores da cozinha passem para o restaurante.

**Paredes** – são revestidas de azulejos de cor branca, o que facilita a limpeza dos mesmos.

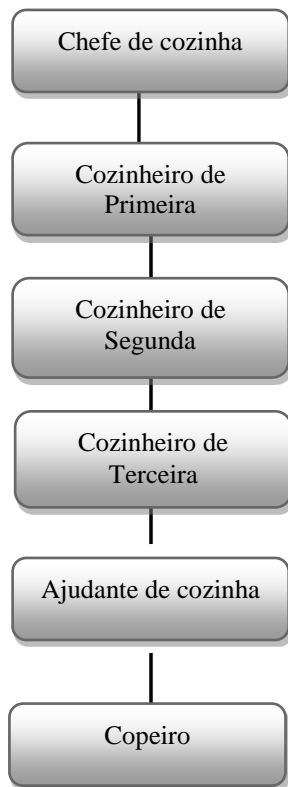
**Piso** – é revestido de um material antiderrapante e de fácil limpeza. A cozinha não possui degraus.

**Iluminação** – possui uma boa iluminação natural, pois tem janelas e estas tem redes para evitar a entrada de insetos e roedores.

**Temperatura** – possui um sistema de ventilação para captação dos odores e fumaças e assegurar o conforto térmico para as pessoas que ali trabalham.

**Conexões elétricas** – são bem isoladas para facilitar a limpeza.

### **Ilustração 4: Organograma Funcional da Cozinha do Resort Hotel Foya Branca**



**Fonte:** Resort Hotel Foya Branca

A cozinha do hotel Foya Branca é constituída por: um chefe de cozinha, uma cozinheira de primeira, uma cozinheira de segunda dois cozinheiros de terceira, três ajudantes de cozinha, e seis copeiros.

### **2.9.1 Atribuições e Responsabilidades do Pessoal da Cozinha**

A brigada da cozinha pode ser dividida em diversas categorias profissionais. Cada uma delas possuindo responsabilidades decorrentes do seu cargo.

#### **➤ Chefe de cozinha**

- Planear, dirigir e supervisionar o trabalho da brigada da cozinha;
- Ajudar na elaboração dos menus;
- Levantar o custo dos alimentos;
- Elaborar as fichas técnicas;
- Supervisionar os produtos em *stock* na cozinha;
- Solicitar mercadorias necessárias;
- Cuidar da higiene e segurança;
- Determinar a escala de serviço;
- Fazer a avaliação de pessoal;
- Delegar tarefas;
- Organizar inventários e controles.

#### **➤ Cozinheira de 1ª**

- Substituir o chefe, na sua ausência;
- Receber e controlar as mercadorias solicitadas;
- Delegar tarefas;
- Elaborar os pratos da ementa do dia;
- Cuidar da higiene nos locais de trabalho;
- Supervisionar as atividades na cozinha;

- Responsabilizar-se pelo serviço de *buffet* aos domingos.

### **➤ Cozinheira de 2ª**

- Confeccionar os pratos da ementa do dia;
- Trabalhar no serviço de rodízio e *buffet*;
- Substituir a primeira cozinheira na sua ausência;
- Cuidar da higiene nos locais de trabalho.

### **➤ Cozinheiro de 3ª**

- Confeccionar os pratos da ementa do dia;
- Trabalhar no serviço de rodízio;
- Trabalhar no serviço de *buffet*;
- Cuidar da higiene nos locais de trabalho.

### **➤ Ajudantes de cozinha**

- Fazer a *mise en place* do pequeno- almoço, almoço e jantar;
- Preparar legumes
- Preparar o pequeno- almoço
- Fazer pão

### **➤ Copeira**

- Cuidar da higiene nos locais de trabalho

No Resort Hotel Foya Branca existem duas cozinhas, uma cozinha central de apoio ao restaurante onde é pré-preparado o almoço e o jantar dos clientes e dos trabalhadores, e a outra cozinha de apoio ao snack-bar em que se servem o almoço, serviço de rodízio, entre outros eventos.

## **Relação Direta com a Recepção**

A receção deverá fornecer a cozinha a lista de hóspedes em casa e as previsões de entradas e saídas do hotel. Isto permite que a brigada da cozinha organize melhor o seu trabalho com base na previsão. Por sua vez, a cozinha deve prestar informações a cerca das ementas para que a receção possa informar aos clientes em caso de necessidade.

### **Normas de Higiene e Segurança na Cozinha**

Um dos aspetos mais importantes em um estabelecimento hoteleiro e que preocupa a todos é a questão das boas práticas de higiene que passa dentro de um processo desde a aquisição do produto, passando pela forma de conservação, da manipulação do alimento, do profissional que a confeccionou, do servir à mesa, enfim uma série de etapas que ditará a segurança alimentar dos clientes e a credibilidade ou não da empresa.

#### **2.9.2 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)**

##### **Definição:**

É um sistema preventivo de controlo alimentar cujo objetivo é a segurança dos alimentos.

É uma abordagem documentada e verificável, para a identificação dos perigos, das medidas preventivas, dos pontos críticos de controlo e para a sua monitorização.

A Segurança Alimentar serve para controlar a produção de alimentos de modo a que estes sejam seguro para os consumidores.

##### **Origem e história do sistema HACCP**

Este sistema, de origem americana, foi criado para garantir a segurança alimentar, e assenta em sete princípios:

- 1º- Avaliar todas as fases da manipulação de produtos alimentares e da preparação dos alimentos, de forma a identificar potenciais perigos de contaminação;
- 2º- Identificar as fases críticas que importa controlar para evitar a ocorrência dos referidos perigos, isto é os chamados de pontos críticos de controlo (PCC);
- 3º- Definir para cada PCC, o (s) limite (s) crítico (s) a ser (em) observado (s);
- 4º- Criar um sistema que permita a monitorização e o controlo sistemático dos limites críticos definidos para cada PCC;

5º- Definir a acção correctiva a ser realizada quando a monitorização e indicar que os limites criticos definidos para cada PCC foram excedidos;

6º- Estabelecer os procedimentos de verificação sistematica que confirmem o bom e efetivo funcionamento do sistema;

7º- Formalizar, através de documentos escritos, todos os procedimentos e registos necessarios a correta aplicação do sistema.

A aplicação dos principios do HACCP numa unidade hoteleira presuppõem que esta cumpre todas as medidas determinadas na legislação aplicavel quanto a:

- Adequação dos locais onde se manipulam alimentos

De que são exemplo as determinações relativas aos revestimento de paredes e de pavimentos, aos locais de armazenamento de generos alimenticios e a correta definição dos circuitos dos alimentos e outros:

- Equipamentos adequados, tais como lavatorios de mãos, recipientes de lixo e electrocutores de insectos. *Rodrigues costa 2012*

.

### **Normas de HACCP – Sua Aplicação Prática (ver anexo 2)**

#### **Alimentos de Alto Risco**

São aqueles que permitem a multiplicação das bactérias e que se destinam a ser consumidos sem qualquer tratamento posterior que destrua essas bactérias antes do consumo. Estes alimentos são ricos em proteínas e devem ser mantidos em refrigeração e separados dos alimentos crus.

São exemplo desses tipos de alimentos:

- Todos os alimentos cozidos;
- Carnes em geral (inclusive alimentos à base de carnes, como tartes, linguiças, etc.);
- Molhos e temperos;
- Produtos à base de ovos;
- Leite e derivados;
- Peixes e mariscos.

Na vida operacional, estas normas não são aplicadas no hotel em estudo. Estas normas do HACCP foram utilizadas pelo hotel Foya Branca no início do seu funcionamento onde para cada alimento confeccionado seria retirado uma amostra e colocado a data, guardada e refrigerada por 72 horas. Caso nesse período de tempo houvesse algum consumidor que ficasse doente, eram feitas análises laboratoriais a amostra para saber se a causa da má indisposição do consumidor seria do alimento ingerido. É importante que se crie ações de sensibilização aos colaboradores para que haja um cumprimento rigoroso dessas normas do HACCP pensando essencialmente na prestação de um serviço de qualidade, garantir a segurança alimentar do cliente e na imagem do estabelecimento.

#### **Utilização correta dos materiais para cada tipo de preparação dos alimentos**

A contaminação dos alimentos ocorre devido a falta de higiene ambiental, por isso é necessário conhecer os desinfetantes e métodos adequados para higienização de pisos, tetos, equipamentos e utensílios. Nesta ótica, na cozinha do Foya Branca fazem o uso de materiais distinguindo-os por cores para a preparação dos alimentos.

**Tabela 2: Código de Cores do HACCP**

<b>Cores dos materiais</b>	<b>Utilidades</b>
Amarelo	Aves
Branco	Produtos lácteos
Vermelho	Carne
Azul	Peixe e mariscos
Verde	Frutas, verduras e legumes

Fonte: Elaboração Própria

#### **Código de cores**

As cores das tábuas de corte ajudam na organização e higienização da cozinha e dos processamentos da comida, porque em todas as fases da produção, transformação e distribuição, os alimentos devem ser protegidos de qualquer contaminação que os possa

tornar impróprios para o consumo humano, perigosos para a saúde ou contaminados. É uma boa prática a utilização de tábuas e facas de cor diferente, pois esse procedimento auxilia a prevenção da ocorrência de contaminações cruzadas.

### **Higiene e Segurança no Trabalho**

É importante o cumprimento das regras de boas práticas de higiene e incrementar o estado de espírito responsável, fazendo com que a higiene seja uma reação voluntária e espontânea.

É necessário que os manipuladores de alimentos, tenham conhecimentos sobre: higiene, técnicas, temperaturas e tempos, referente à transformação de matérias-primas em alimentos comestíveis, já que a reputação do hotel depende da qualidade sanitária dos mesmos.

#### **a) Regra de higiene pessoal**

Uma das principais causas da contaminação alimentar está no ser humano. Daí a importância da higiene pessoal. Segue alguns cuidados:

- Lavar as mãos antes de começar a trabalhar e sempre que mudar de tarefa;
- Manter unhas curtas, limpas e sem pintura;
- Retirar anéis, relógios, pulseiras e cordões evitando, assim, que componentes das mesmas se desprendam e caem nos alimentos. Além disso, podem ser locais disseminadores de bactérias;
- Evitar manipular alimentos com ferimentos, cortes, feridas nas mãos. Nem com curativos bem vedados, aconselha-se a manipulação de alimentos. Nessas condições os micro-organismos patogênicos podem instalar-se e constituir um perigo para os consumidores;
- Evitar maus hábitos como coçar a cabeça, introduzir dedos no nariz, nas orelhas, na boca, mastigar pastilhas elásticas, fumar durante a manipulação dos alimentos;
- Usar toucas ou barretes que cubra todo o cabelo e roupas de proteção (uniformes profissionais) ao qual deve apresentar-se sempre limpo e em bom estado de uso;
- Se usar barba deve protegê-lo adequadamente com uso de uma máscara buconasal;



- Caso esteja com alguma infecção nos ouvidos, corrimento nasal ou tenha os olhos lagrimosos deve manter-se afastado do local de manipulação dos alimentos.

#### **b) Regras de higiene dos alimentos**

Segundo *Castelli (2003)* “Através da higiene dos alimentos, quer-se garantir a saúde das pessoas, por isso deve enfatizar algumas práticas que devem ser adotadas no dia-a-dia para evitar deterioração dos alimentos e o consequente dano à saúde das pessoas”. São algumas delas:

- Adquirir produtos devidamente tratados;
- Armazenar os diversos tipos de produtos em locais, recipientes e temperaturas adequados;
- Afastar os produtos do contacto de roedores e insetos;
- Evitar usar produtos que estejam fora do prazo de validade;
- Evitar usar produtos enlatados cujas embalagens estejam degradadas e enferrujadas;
- Congelar e descongelar corretamente os alimentos;
- Evitar misturar alimentos crus e cozidos;
- Verificar diariamente o estado de conservação das verduras, dos legumes e das frutas;
- Lavar em água corrente e desinfetar as verduras, os legumes e as frutas;
- Usar a temperatura e os tempos pertinentes para o cozimento adequado dos diversos tipos de alimentos;
- Evitar deixar alimentos, já cozidos, expostos por muito tempo em locais de risco;
- Manipular os alimentos, quando for estritamente necessário, e usar preferencialmente garfos, pratos e luvas

#### **c) Regras de higiene dos materiais e dos locais**

- Consultar e aplicar rigorosamente as indicações que constam no plano de limpeza;
- Louças e utensílios degradados devem ser evitados na cozinha. Devem ser substituídos rapidamente de modo a não causarem danos aos consumidores;

- Lavar, desinfetar e enxaguar regularmente as esponja, panos, esfregonas, bem como todos os acessórios dos equipamentos utilizados e as tábuas de corte. Fazer a substituição sempre que for o caso;
- Colocar todo lixo e detritos em sacos apropriados dentro de recipientes tapados munidos de tampa e de utilização exclusiva da cozinha. Esses recipientes devem ser colocados fora das áreas de manipulação de alimentos, sobre plataformas de modo a evitarem o ataque de animais domésticos e roedores. Devem ser limpos e desinfetados antes de serem reutilizados pela cozinha;
- Fazer a esterilização periódica de todas as bancadas da cozinha.

### **d) Regras de segurança**

- Esconder os cordões do avental de maneira que estes não se prendem;
- Evitar utilizar panos húmidos;
- Verificar o interior dos fogões antes de os acender;
- Verificar a chama do fogão quando um líquido se derramar;
- Evitar transportar tapados os recipientes com líquidos;
- Quando se desloca segurando uma faca, o bico deste deverá sempre estar virado para o chão;
- Antes de abandonar a cozinha, verificar que os focos de calor estão apagados e que as saídas de gás estão desligadas.

### **Cartão de sanidade**

O cartão de sanidade deve ser inspecionado de três em três meses na delegacia de saúde. Através do mapa de controlo de cartão de sanidade permite que a responsável do departamento de F&B rever as datas da próxima inspeção dos cartões de sanidade dos funcionários. Não se deve deixar passar a data da próxima inspeção, caso contrário o hotel poderá até pagar multas.

### **2.9.3 Ficha Técnica (ver anexo 15)**

É um dos mais importantes documentos de uma cozinha, quer seja de um restaurante, quer seja de um *buffet*, pois registra a elaboração dos pratos das matérias-primas utilizadas de duas formas:

- Gerencialmente (identifica o custo da matéria prima)
- Operacionalmente (identifica as etapas da produção)

#### **Funções básicas de uma ficha técnica:**

- Registra a quantidade de matéria-prima utilizada
- Padroniza a montagem do prato (no caso de serviço empratado)
- Identifica os custos de produção
- Registra os processos de produção
- Mantém um histórico da preparação do *buffet*
- Facilita as projeções de compra e especificações de mercadoria

Numa operação organizada, para cada item disponível na oferta de F&B a ficha técnica contém as seguintes rubricas:

- Designação ou nome do item;
- Fotografia do item;
- Ponto de venda;
- Número de doses confeccionados;
- Ingredientes utilizados, quantidades, preço unitário e preço total;
- Descrição do modo de preparo e de servir;
- Preço de venda líquido (sem IVA);
- Custo total;
- Custo por dose;
- Margem de contribuição unitária;
- Rácio.

Em termos de custo, através da ficha técnica de produção podemos calcular o custo directo do prato:

**Fórmula 6 : Custo Total do Prato**

$$\textit{Custo total} = \textit{Preço unitário} \times \textit{Quantidade}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Para encontrarmos o custo de dose aplicamos a seguinte fórmula:

**Fórmula 7 : Custo de Dose**

$$\textit{Custo de dose} = \frac{\textit{Custo total}}{\textit{Número de dose}}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

No caso de sopa o número de dose é maior porque a cozinha não confeciona somente um prato de sopa mas sim faz-se um litro ou mais, isso porque o cliente pode repetir a dose.

O preço é dado como:

**Fórmula 8: Preço de Venda**

$$\textit{Preço de venda} = \textit{Custo de dose} \times \textit{factor multiplicador}$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

O fator multiplicador é a percentagem estabelecida pelo diretor geral de quanto é que quer ganhar do prato, de modo a compensar as despesas do preparo do prato, como por exemplo: mão-de-obra, água, eletricidade, serviço, etc.

Cálculo do rácio:

### **Fórmula 9: Rácios**

$$Rácio = \frac{Custo\ de\ dose}{Preço\ de\ venda} \times 100$$

Fonte: Francisco Moser, 2010

Observação: Quanto maior é o rácio menor é o lucro.

### **Preparação e Supervisão do Mise en Place de Serviço**

#### **a) Pequeno-almoço**

O pequeno-almoço é preparado as 07h00 na cozinha e servido no restaurante das 07h30 às 10h00. A cozinheira faz o seu *mise en place* de tudo o que vai precisar e coloca à vista, visto que já há uma pré-preparação do dia anterior dos ingredientes de forma a facilitar o serviço e evitar atrasos, como por exemplo fazem requisições, preparam a massa de panquecas, fazem o corte de queijo e fiambre, convencionam doce e pão, fazem salada de frutas se for o caso, etc. A cozinheira que vai preparar o pequeno-almoço faz as fatias douradas e panquecas, frita salsichas, bacon, faz ovos mexidos e ovos estrelados.

#### **b) Almoço**

Mediante a provisão de hóspedes na casa é definido as doses de carne e peixe, são cortados e guardados no frigorífico. Faz-se a desinfecção, lavagem, corte e cozimento das verduras e legumes. Bem como confeccionam os pratos que compõem a ementa do dia. Depois tudo é conservado (na cozinha central onde é pré-preparado o almoço) e transportados para a cozinha do snack-bar. Separa-se os materiais e utensílios a utilizar para evitar muito movimento na cozinha. É servido o almoço de acordo com o pedido do cliente.

#### **c) Jantar**

O jantar é preparado na cozinha central e servido no restaurante. O pessoal da cozinha que estiver de serviço a tarde é que faz o preparo do jantar. Mediante a provisão de hóspedes na casa é definido as doses de carne e peixe, são cortados e guardados no frigorífico. Faz-se a desinfecção, lavagem, corte e cozimento das verduras e legumes. Bem como confeccionam os pratos que compõem a ementa. O jantar é servido de acordo com o pedido do cliente.

### **Método *Check-List***

É denominada de *check-list*, “ uma metodologia que pode ser utilizada na cozinha e em outras áreas do hotel, visando à eliminação dos riscos de contaminação alimentar [...]. Ela é muito simples. Elabora-se uma lista de regras de boas práticas e diariamente o responsável pela área as “passa em revista” para ver se estão sendo cumpridas ou não” (CASTELLI, 2003, p.442).

Na cozinha do hotel Foya Branca existe uma tabela que representa e explica a metodologia do *check -list*. O que foi observado durante a realização do estágio na cozinha é que não houve o uso do método *check-list*. A maioria dos itens apresentados na tabela não são executadas e os que são executados são realizados com deficiência.

### **2.9.4 Elaboração de menus/ementas ou sugestões do dia**

A ementa do dia é elaborada pelo diretor geral juntamente com a chefe de cozinha, tendo em conta um equilíbrio nutritivo e também o valor calórico de cada prato que constitui a ementa. São elaborados treze ementas de *buffet*, sendo que:

- Menu *buffet* almoço: São fixos de segunda a sábado, e é elaborado um menu especial no almoço todos os domingos de modo a atrair clientes locais.
- Menu *buffet* jantar (de segunda a domingo).

Os menus acima referidos só funcionam quando se tem um número de cliente no regime *all inclusive* que justifique a prática desse serviço (maior que 20 pessoas), quando o número de clientes não justifica a prática do *self-service* é feito a sugestão do dia dando ao cliente a possibilidade de escolher a *la carte*.

E a escolha da ementa do dia é feita aleatoriamente pela chefe de cozinha e decidido de véspera, para que possam ver as disponibilidades do economato/mercado, isto é se há todos os ingredientes necessários para a confecção dos pratos.

### **2.9.5 Controle de Custos**

#### **Gestão e Controle de Requisições**

A cozinha faz dois tipos de requisições: a requisição interna e a externa. A requisição interna é feita diariamente ao economato, todos os produtos em *stock* de que necessite para o funcionamento da cozinha. Esta requisição é feita pelo cozinheiro de serviço. A requisição externa é feita semanalmente, antes do dia da compra a chefe da cozinha elabora uma lista de produtos em falta e entrega a responsável de F&B.

#### **Análise de desperdícios**

A designação do termo sobras aplica-se aos alimentos que foram confeccionados e que não chegaram a ser consumidas, ou seja cumprem todas as normas de higiene e segurança alimentar e podem ser reaproveitadas. Estes alimentos não têm nada a ver com os restos. Esta última designação aplica-se aos excessos obtidos durante a confecção e que não tem nenhuma utilidade ou não podem ser reaproveitadas devendo ser de imediato colocados no lixo.

A chefe de cozinha do hotel tenta reduzir os custos ao máximo possível, na medida em que faz o reaproveitamento de produtos, reduzindo, assim, os desperdícios. Deste modo, quando há muitas sobras dos serviços, são bem conservadas e posteriormente servidas aos funcionários, mas no caso de algumas sobremesas, estas são vendidas nos pontos de venda.

Por exemplo, quando há sobras de pães do pequeno-almoço, estes são torrados e ralados para a confecção de rissóis e croquetes. Ou mesmo quando há frutas não bem-parecidas são utilizados para fazer doce para colocar no pequeno-almoço ou feita salada de frutas e servidas aos clientes, evitando assim desperdícios desnecessários.

O hotel possui ainda uma ficha de análise de desperdícios (anexo3) que serve para apurar a taxa de desperdício que tem num produto bruto, ou seja, depois do tratamento ou limpeza do produto, verificar realmente a quantidade do produto limpo que foi aproveitada e apurar a quantidade de desperdício, não serve para aproveitar. Ex: peixe, carnes.

A cozinha também faz uso das seguintes fichas de controlo:

**Controlo do refeitório-** (ver anexo 1) esta ficha serve para contabilizar quantas pessoas que foram ao refeitório se alimentar, se tinha ou não esse direito, e também uma forma de conhecer os custos da alimentação do pessoal.

**Pesagem de pão** (ver anexo4) serve para saber as quantidades de ingredientes gastos na confeção do pão, de forma a apurar os custos.

**Ficha de pequeno-almoço** (ver anexo 4) - nesta ficha consta todos os produtos e as suas respetivas quantidades que foram utilizadas no *buffet* de pequeno-almoço.

**Módulo Chefe-** (ver anexo 5) nesta ficha consta todos os produtos e suas respetivas quantidades que foram utilizados essencialmente nos *buffets*, rodízio ou outro serviço especial. Geralmente é para dar baixa aos produtos que deram saída em porções maiores, como é o caso do *buffet*.

Todos estes documentos acima citados devem ser do conhecimento da chefe de cozinha, e depois são entregues a assistente de direção de F&B, este deve assegurar a sua contabilização e o controlo.

### **Inventários (ver anexo 11)**

O inventário na cozinha é elaborado pela chefe da secção, mensalmente para o controlo de produtos e anualmente é feito inventários para o controlo de todos os equipamentos e utensílios da cozinha.

## **2.10 Económico**



É o espaço reservado na unidade para a arrecadação de mercadorias, frescas, secas, congeladas, produtos alimentares, detergentes, etc.

*Silvestre Inácio, formador Manual da cozinha,*

Os Serviços de economato são no funcionamento de uma unidade hoteleira, um, sector de muita responsabilidade, dado que uma boa gestão se baseia no controlo e compreensão das despesas, para um maior aproveitamento das receitas. Deles fazem parte, como subsecção a despensa, a cave ou garafaria, e o armazem.

Compete ao economato o fornecimento a tempo, e em boas condições de utilização, de todos os géneros ou artigos do consumo do hotel (com excepção de impressos ou artigos de papelaria e escritório, cuja aquisição, escolha e armazenagem devem ser entregues ao chefe de escritório), de acordo com as necessidades das respectivas secções.

A entrada de todos os generos e artigos com destino ao economato e feita pela porta de serviço

*(MARQUES, J. Albano (2007).*

O economato do Hotel Foya Branca é a secção responsável pelo armazenamento e distribuição de géneros alimentícios, bebidas, artigos de higiene e limpeza, materiais e equipamentos para as secções do estabelecimento. Também a secção de compra é parte integrante do economato pelo que o responsável por esta secção é a ecónoma.

**Ilustração 5: Organograma Funcional do Economato do Resorte Hotel Foya Branca**



**Fonte:** Hotel Foya Branca

**Descrição de Funções:**

**Assistente de Direcção de F&B**

- Supervisionar e coordenar o trabalho da economia;
- Procurar, seleccionar e escolher os fornecedores;
- Fazer o planeamento das compras;

**Economa**

- Fazer o controlo e a gestão do *stock* do economato;
- Elaborar a requisição de compras;
- Fazer as compras;
- Fazer o recebimento das mercadorias;
- Fazer a distribuição das mercadorias para as diversas secções;
- Fazer o cadastro, entrada e saída dos produtos no sistema informatizado(almoxarifado);

- Cuidar da higiene dessa secção;

#### **Estagiário do Economato**

- Auxiliar a economista nas suas diversas funções no economato.

#### **Pesquisa e Cadastro de Fornecedores (ver anexo 13)**

A escolha dos potenciais fornecedores deve naturalmente recair sobre aqueles que apresentam o melhor equilíbrio entre os fatores qualidade, preço, condições de pagamento, prazo de entrega, bem como uma garantia de seriedade e de solidez, que se torna fundamental em todo o processo.

Assim sendo, sempre que apresente algum fornecedor é importante que o responsável de compra faça o seu cadastro para quando no lançamento das faturas. Por exemplo quando há faturas a crédito, essa fatura é lançada (entrada de mercadorias no sistema) com o nome do fornecedor. Isso facilita na contabilidade, aquando do pagamento da fatura.

*Albano Marques, (2007, p. 236)* defende que, para melhor regularidade de todo o sistema, perfilharemos a ideia de que a multiplicação de fornecedores é aconselhável, uma vez que permite:

- O incremento da concorrência (preço, qualidade e prazo);
- Liberdade completa de escolha e seleção;
- Evitar que fique a mercê de um só fornecedor;
- Possibilidade de consultar simultaneamente fornecedores importantes ou de pequena envergadura;
- A possibilidade de fazer várias compras e intercalar as entregas se tal interessar;

Verifica-se que a melhor política, sempre que possível é ter vários fornecedores para o mesmo tipo de artigo

Para seleccionar os fornecedores, podemos usar as seguintes condições;

- Regularidade de qualidade;
- Respeito pelos prazos de entrega;

- Nível de preço em geral
- Boa vontade de servir a empresa em períodos de falta ou escassez;
- Honestidade nas entregas;
- Desejo de colaboração e assistência;
- Referencias;
- Antiguidade e importância da firma;
- Situação financeira;

### **2.10.1 Compras**

“A compra de mercadorias é a função que consiste em abastecer a empresa e colocar à sua disposição produtos nas melhores condições de preço, de qualidade, de pagamento e de prazo de entrega, todas as mercadorias e produtos necessários à sua atividade”. (*Moser, 2010*).

#### **A compra de mercadorias (ver anexo14)**

A compra de mercadorias constitui um fator crucial para uma unidade hoteleira na medida em que envolve elevadas despesas bem como ajuda a definir o custo e a qualidade do produto final. O chefe de cozinha pode ser um excelente profissional, mas se o produto com que trabalha não for o indicado, o resultado da confeção nunca será o desejado.

Por estas razões, é essencial que as compras sejam centralizadas em uma só pessoa ou em um só serviço, com o objetivo de garantir o melhor controlo de qualidade e de preço dos produtos.

#### **➤ O Chefe de compras**

Segundo *Moser, (2010)* “ o chefe de compras é o elemento responsável por todas as aquisições no estabelecimento hoteleiro, pelo que esta função exige elevados conhecimentos técnicos, nomeadamente ao nível da apreciação e distinção das várias qualidades de produtos, bem como da sazonalidade dos mesmos”.

Também a empresa exige total lealdade e honestidade por parte deste profissional. Este cargo implica uma vasta experiência profissional, pois deverá conhecer as exigências do serviço e da clientela, bem como estar familiarizado com os fornecedores e com os preços do mercado.

No hotel Foya Branca não há um responsável que trate essencialmente das compras pelo que quem fica responsável por esta tarefa é a assistente de direção de F&B e a ecónoma.

#### ➤ **Políticas de compras adoptadas pelo Hotel**

Foi adotado no estabelecimento hoteleiro a compra uma vez por semana com um *stock* mínimo de mercadorias, mas que muda constantemente, isto devido à necessidade de não manter demasiados recursos financeiros bloqueados.

A requisição de compras é feita de acordo com a falta de produtos em *stock*, a taxa de ocupação, rotação dos clientes da cidade, os serviços especiais efetuados na semana (rodízio, *buffet* de fim-de-semana ou outro evento especial) e a disponibilidade financeira do hotel.

A encomenda é feita no momento da compra exceto em alguns fornecedores, por exemplo fornecedores de carne, terá que fazer um dia antes por causa das condições de armazenamento.

A ecónoma faz inventário um dia antes da compra, analisa os produtos em falta e faz um orçamento dos produtos a comprar, bem como estabelece os preços. Este documento é analisado pela Assistente de direção e pelo Diretor Geral e é assinado por estes. Depois o documento é encaminhado para a contabilidade e igualmente verificado pelo responsável financeiro.

#### **2.10.2 Gestão de *Stock***

O *stock* é um mal necessário, uma vez que representa um empate de capital. Como num restaurante, o número de produtos é significativo, o valor que os *stocks* representam é

bastante elevado, além da necessidade do gestor, de saber de forma rápida a sua variação, sem ter que despende muito tempo, na observação de longas listas de produtos.

Esta fase da definição de *stocks* envolve uma interessante análise do conceito e das necessidades de produtos previstas, de forma a ser efetuada, uma correta distribuição e atribuição do espaço disponível, permitindo um correto armazenamento e controlo das matérias-primas e consumíveis.

Para melhor gerir o *stock* de artigos ou produtos no economato a que definir o stock mínimo, o stock máximo, a rotação de stock, o ponto de encomenda e o período de armazenamento.

**Stock mínimo:** o interesse é garantir que, à partida, e de acordo com o histórico de vendas, determinado produto não entre em rotura de *stock*, garantindo a sua existência até ao dia da entrega seguinte.

**Stock máximo:** é o valor a partir do qual, não se justifica económica e fisicamente a compra de determinado produto. Excecionalmente, poderá ultrapassar-se o *stock* máximo quando houver uma oportunidade vantajosa de comprar determinado produto a um preço baixo com um prazo de validade elevado e que tenha possibilidade de se valorizar.

**Rotação de *stock*:** é um bom indicador sobre a quantidade de vezes que um produto roda no armazém ao longo de um mês. Com isto, interessa ter rotações elevadas, dado que pressupõe, que o produto é comprado diversas vezes durante o mês, o que garante que o empate de capital é minimizado. Por outro lado, pretende-se que o inventário mensal, a quantidade de produtos, seja a menor possível.

**Ponto de encomenda:** momento em que se deve fazer a encomenda, tendo em conta as existências do *stock* de segurança.

**Período de aprovisionamento:** compreende o dia da encomenda até o dia da entrega da encomenda.

### **Ficha de Stock (ver anexo 10)**

A ficha de *stock* é um documento importante do economato, pois é elaborado individualmente por cada produto. Destinam-se a registar todas as movimentações de quantidades e de preços, dando a qualquer momento informação das existências bem como os respetivos preços médios. Permite ainda analisar as oscilações dos preços a que foram sendo adquiridas, bem como permite observar o número de rotação num dado período.

No *Resort Hotel Foya Branca* existe um programa informático chamado *almoxarifado* que permite ter todas as informações acima descritas.

Mensalmente será efetuado um inventário físico de todas as mercadorias armazenadas no economato, com o objetivo de apurar os desvios verificados.

### **2.10.3 Sistema de Controlo de Entrada e Saída de Mercadorias**

#### **Recepção de mercadorias (ver anexo 9)**

A receção das mercadorias constitui a segunda fase do ciclo das mercadorias, logo após a fase da compra, carece de alguns cuidados no que diz respeito ao controlo.

O processo de receber as mercadorias é da responsabilidade de um elemento do economato, que tem um alto conhecimento de diversos produtos alimentares, principalmente os perecíveis. Porém é indispensável a presença do chefe da cozinha no ato da receção das carnes e dos peixes, não só pelo seu elevado custo como também pela variedade de espécies e qualidades existentes as quais exigem um conhecimento profundo e detalhado.

No ato de recebimento de mercadorias no *Resort Hotel Foya Branca* são conferidas as faturas, isto é se tudo o que foi comprado deu entrada no hotel. Essa tarefa é feita por um elemento da contabilidade, neste caso o controlo. As faturas devem ser conferidas e depois assinadas.

A ecónoma faz o seu devido controlo e arrumação dos produtos, levando em conta o prazo de validade e o estado de conservação do produto.

### **Normas de Armazenamento**

Depois das compras, e devidamente recepcionadas, as mercadorias são arrumadas consoante a sua natureza e as suas características para os respetivos locais de armazenamento.

Relativamente a armazenagem das mercadorias e o conhecimento por parte dos colaboradores envolvidos no processo das condições e ideias de conservação de cada tipo de produto têm que ter em mente que os produtos são deteriorados pelos seguintes motivos:

- Tempo excessivo entre as entradas e o armazenamento do produto;
- Falta de condições de higiene;
- Inadequada separação dos alimentos;
- Temperatura inadequada;
- Excesso do grau de humidade;
- Período excessivo de armazenamento.

Trabalham com a política de existência em que o primeiro produto a entrar no economato, é o primeiro a sair (**FIFO – *First in first out*** também designado por **custo cronológico direto**). Utilizam-se os preços mais antigos, pelo que em épocas de inflação acelerada, pode acontecer, que o valor atribuído às mercadorias consumidas, se afaste substancialmente, do seu custo de reposição.

O que por vezes isso não acontece, sendo que muitas vezes fazem compras e estas ao chegarem no economato são colocadas à frente dos produtos que já lá estavam e consequentemente utilizados primeiro

Outro tipo de política de existência, o **LIFO – *last in first out***- (o último produto a entrar no economato é o primeiro a sair), também denominado por **custo cronológico inverso**. Isso é correto quando o prazo dos produtos comprados do segundo lote é igual ao do primeiro.



Este sistema é sensível a um período de instabilidade monetária mas defende melhor a integridade do capital, porque os valores a que se registam as saídas, aproximam-se mais do custo de reposição.

**Outros sistemas possíveis de serem utilizados no economato são as seguintes:**

**Custo médio ponderado (CMP)**

Neste processo, as entradas, são registadas ao preço exato de custo mas sempre que exista uma nova entrada, calcula-se o custo médio ponderado, entre esta e a existência nessa data.

**Custo específico, real ou atual**

Consiste na soma do respetivo preço de compra, com os gastos suportados, direta ou indiretamente, para colocar no seu estado atual e no local de armazenagem (custo de aquisição).

**Custo padrão, *standard* ou teórico**

Resulta da observação dos custos reais, no decurso dos períodos precedentes, alterados pelas anomalias reveladas. Neste sentido, é um custo histórico corrigido, diferenciando-se de um custo estimado, por ser baseado em cálculos técnicos e contabilísticos adequados. Este custo padrão, é utilizado, para proteger os custos de produção, dos efeitos da flutuação dos mercados.

O responsável pelo economato tem como principal missão a preservação e registos de todas as mercadorias que lhe são confiadas.

Diariamente e com o objetivo de apurar o valor total das mercadorias saídas do economato, são elaborados um resumo de todas as requisições efetuados cujos valores são transportados para o dia seguinte.

**1 Distribuição de mercadorias (ver anexo7)**

A distribuição é a última fase do circuito das mercadorias que está sob a responsabilidade e orientação dos sectores de aprovisionamento e de armazenagem da empresa. A partir desta fase, a responsabilidade pela boa utilização dos produtos passará diretamente para as mãos

dos responsáveis pela produção e venda, nomeadamente, chefes da cozinha e do restaurante.

As mercadorias são distribuídas diariamente através de uma requisição interna para as diversas secções. Nenhum produto poderá ser entregue sem o respetivo documento.

As mercadorias deverão ser levantadas no economato a um determinado horário pré-estabelecido, por secção de forma a evitar agrupamento desnecessário de pessoal.

## **2 Despensa**

É o local onde são armazenados todos os géneros alimentícios não perecíveis, como produtos enlatados, enfrascados, ensacados, engarrafados e empacotados. Na secção de géneros alimentícios também se armazenam os produtos deterioráveis, tais como: peixe, carnes, mariscos, produtos congelados e todos aqueles que carecem de frio para a sua conservação.

Segundo *Francisco Moser (2010, pags.96 e 97)*, « Os armazéns das empresas hoteleiras são responsáveis pelo armazenamento e distribuição de géneros alimentícios, bebidas, artigos de higiene e limpeza, artigos de manutenção, material de escritório, reserva de material e equipamentos diversos [...] »

O economato do Resort hotel Foya Branca encontra-se bem localizado, próximo do local de receção das mercadorias e das restantes secções de serviço do estabelecimento.

Este deve ser um local bem fresco, arejado, com pouca humidade, bem iluminado, revestido com materiais de cores claras facilmente laváveis e equipado com prateleiras, arcas e câmaras frigoríficas. Por ser uma secção dividida em partes pela falta de espaço apropriado, esta carece de frescura, arejamento e de boa iluminação natural.

A secção de economato do *Resort Hotel Foya Branca* encontra-se, assim dividida:

- Géneros alimentícios;
- Bebidas;
- Câmara congeladora;
- Câmara fria;

- Artigos de higiene e limpeza/Reservas de artigos;
- Cave de vinhos;

Na secção de bebidas são armazenadas todas as bebidas exceto os vinhos como por exemplo, água com gás e sem gás, sumos, refrigerantes, cervejas e os espirituosos ficam nos géneros alimentícios por ausência de prateleiras nesta.

## **2 Cave**

É o local onde se armazenam todos os vinhos : branco, tinto, verde, rosé, espumantes e champanhes.

A característica mais importante da cave reside na sua temperatura. A cave de vinhos deverá estar a uma temperatura ambiente de 16° a 18°C.

Segundo *Francisco Moser (2010, pag.98)*, “ a cave deverá situar-se abaixo do piso térreo do edifício, para melhor conservação do vinho... », o que não acontece na grande maioria das unidades hoteleiras, como é o caso do hotel Foya Branca a cave de vinhos encontra-se na cave de uma vivenda.

## **PARTE III – APRECIÇÃO CRÍTICA**

### **3.1 Áreas de Identificação com o Curso**

Todas as áreas do curso identificaram com o estágio, nos quais posso destacar:

- Gestão de Alimentos e Bebidas, Gestão de Qualidade, Relações Públicas e Eventos, Gestão Comercial.

Estas áreas foram as que melhor me posicionei para analisar e fazer uma relação entre a componente pratica e a teórica, e que fez com que eu desenvolvesse ainda mais os meus conhecimentos.

### **3.2 Dificuldades Encontradas**

Durante a realização do estagio a estagiária pode constatar algumas dificuldade em alguns pontos nomeadamente:

- Funcionários sem qualquer formação;
- Funcionários insatisfeitos;
- Fraca utilização da política de marketing para a captação de novos e mais clientes;
- Existência de pouca opção de fornecedores;
- Fichas técnicas desactualizadas;
- Há muita acumulação de funções em alguns funcionários;
- Não cumprimento das normas do HACCP;
- Inexistência de um plano de acolhimento para os estagiários;

### **3.3 Recomendações e Sugestões**

#### **Investir na formação dos funcionários**

A estagiária constatou que muito dos colaboradores não tem nenhuma formação, acabam por aprender com a prática do dia-a-dia e muitas vezes o que aprendem, não aprendem da

melhor forma, por isso a estagiária acha necessário dar alguma formação aos colaboradores de maneira a incutir neles alguma regras que devem ser seguidas ou mesmo recrutar colaboradores com alguma formação ou conhecimento.

### **Incentivos**

Os colaboradores não estão satisfeitos, o que acaba por repercutir na qualidade do serviço, por isso há que se criar incentivos, nomeadamente, incentivos salariais, prémios de produtividade (valorizar mais os colaboradores que mais se destacam dentro da empresa), organizar almoços ou jantares no natal, fim de ano, ou no dia dos trabalhadores.

### **Investir na captação de mais, e novos clientes**

O hotel deve investir mais na divulgação dos seus produtos através dos diversos tipos de publicidade, apostar também na organização de pequenos eventos nas épocas baixas de maneira a gerar algum lucro para o hotel.

Apostar na inovação, criação de novos produtos.

### **Multiplificação de fornecedores**

E necessário ter vários fornecedores para um tipo de produtos com a finalidade de controlar o factor preço, qualidade, prazos de entrega e de pagamentos.

### **Actualização das fichas técnicas**

A estagiária constatou uma certa demora na actualização das fichas técnicas, e sugere que estas devam ser revistas num período mais curto de tempo devido as alterações dos preços em algumas épocas do ano (Ex: época de escassez dos produtos agrícolas)

### **Acumulação de funções**

Existe no hotel a acumulação de funções em alguns colaboradores o que leva a um mau desempenho de algumas tarefas, nomeadamente a ecónoma, que possui diversas funções dentro da empresa, sugere-se a contratação de novos colaboradores para que se possa fazer a divisão das tarefas de modo a ter um melhor desempenho e organização dentro da empresa, nomeadamente uma pessoa responsável pelas compras.

### **As Normas do HACCP**

A estagiária constatou que as normas do HACCP não estão a ser cumpridas da melhor forma, a começar pelas compras e transporte das mercadorias. No transporte dos produtos frescos e congelados muitas vezes estes estão expostos ao sol, correndo o risco de serem contaminados, ao que se sugere a aquisição de um transporte mais adequado e uma melhor escolha e selecção dos fornecedores.

- Constatou-se que não há muita rigorosidade em termos da utilização adequada dos vestuários da cozinha, (tocas, calçados adequados) as fardas estão degradadas, há que se ter um maior controlo em termos da utilização de acessórios na cozinha, para evitar a contaminação.

-No restaurantes os uniformes devem ser mais adequados e mais confortáveis.

-Na cozinha há que se respeitar as zonas e os utensílios de preparação para cada tipo de alimento.

### **Inexistência de um plano de acolhimento para os funcionários e os estagiários**

Esta dificuldade foi superada graças aos conhecimentos adquiridos nos anos anteriores, adquiridos nos estágios antes realizados nesse mesmo local e nas aulas, e as outras dúvidas esclarecidas através da bibliografia existente sobre o tema em estudo.

Sugere-se que seja criado um plano de acolhimento para os estagiários facilitando o acesso a informação e ao esclarecimento de todas as dúvidas, com a ajuda de um orientador dentro da empresa.

## **CONCLUSÃO**

O sector de alimentos e bebidas passa a cada dia por diversas mudanças, seja nas inúmeras maneiras de atender, de servir, como também na forma de preparar os alimentos, surgindo sempre com novas técnicas e descobertas, que contribuem para a realização de um casamento perfeito entre a qualidade do serviço fornecido e a demanda.

Casamento este, que a cada dia vem se consolidando através dos anos, desde seu surgimento em 1400, quando os albergues passaram a servir refeições acompanhadas de vinho.

O departamento de alimentos e bebidas surgiu não apenas para assegurar os lucros aos donos dos empreendimentos hoteleiros, de forma a cobrir a deficiência no sector de hospedagem, com também deve ser visto com um sector imprescindível para satisfazer, atender e superar as expectativas e necessidades dos clientes/hóspedes.

Desde o atendimento pessoal, ao prazer de saborear um bom prato e a degustar uma excelente bebida, seja ao lado da família, ou dos amigos.

O facto é que o sector de alimentos e bebidas é sem dúvida, o sector que mais está ligado, se não o responsável pela permanência, a volta e chegada de novos clientes/hóspedes.

Gerir pessoas deve ser mais do que controlar e seguir procedimentos e rotinas implica o envolvimento de todos os membros da organização, uma aposta na aprendizagem organizacional, em mecanismos de motivação e um investimento na criatividade e inovação, como fatores de diferenciação.

De um modo geral o estágio foi enriquecedor pois proporcionou o enquadramento do que já tinha aprendido (teoria) nas aulas e aplica-la na prática ou adapta-la nossa realidade, constatando que a realidade não foge muito da teoria estudada.

Constatou-se que a empresa tem uma estrutura bastante organizada e procura gerir da melhor forma os seus recursos, fazendo uma boa gestão, pois para muitos autores este departamento tem sido o calcanhar de Aquiles dos hotéis, mas quanto bem gerida, pode revelar-se como uma grande fonte de receita. Assim é um departamento onde se gere com muita cautela, pois é muito sensível já que por fim acaba por trabalhar com os gostos e expectativas do cliente que é também sensível.

O desempenho das actividades aprendidas é influenciado por uma série de factores internos da empresa, desde o número de funcionários, ao espaço físico, conhecimentos e experiência das chefias.

Portanto nesta sequência, pode-se dizer que foi proveitosa para enriquecer os conhecimentos e adquirir experiências que não tinha, para além de ter uma maior noção de como funcionam as relações de trabalho, nas diferentes áreas de estágio.

Logo o estágio decorreu da melhor forma possível, pode-se adquirir competências na maior parte dos objectivos traçados e a vertente prática serviu para realçar e enraizar a vertente teórica.



## **BIBLIOGRAFIA**

AI QUINTAS, M. (1988). **Tratado de hotelaria**. Instituto nacional de formação turística, Lisboa, Portugal.

BILHIM, João Abreu de Faria (2009). **Gestão estratégica de Recursos Humanos**. 1ª Edição, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas - ISCSP Lisboa, Portugal

CASTELLI, Geraldo (2003). **Administração Hoteleira**. 9ª Ed., EDUCS- Editora da Universidade de Caxias do Sul, Brasil.

CUNHA, Licínio (2001). **Introdução ao Turismo**. Editora Verbo, Lisboa, Portugal

COSTA, Rodrigues (2012) **Introdução a Gestão Hoteleira**. 4ª edição. Editor Lidel. Lisboa.

CHIAVENATO, Idalberto (2005). **Comportamento Organizacional: Uma Dinâmica de Sucesso das Organizações**. 2ª Ed., Editora Campus, Rio de Janeiro, Brasil

CHIAVENATO, Idalberto (2005) **Administração de Vendas: Uma Abordagem Introdutória** - Ed. Campus, São Paulo, Brasil.

DE LÁ TORRE, Francisco (2001). **Administração hoteleira**. Parte I. editora Roca São Paulo, Brasil

GRAÇA, Albertino (2014). **Guia para investigar e redigir**. Edição Universidade do Mindelo, São Vicente.

MARQUES, J. Albano (2007). **Introdução a Hotelaria**. Civilização editora. Porto. Portugal.

MONTEIRO, Victor (2010) – **Técnicas de Hotelaria, Higiene, conservação e congelamento de Alimentos** – Editor Lidel – Lisboa

MOSER, Francisco (2010). **Manual de Gestão de Alimentos e Bebidas**. 2ª edição  
Edições Cetop. Portugal.

REGO, João (2007) – **Manual comercial**. Hotel Foya Branca, Mindelo, Cabo Verde.

RIBEIRO, José (2011)- **Introdução à Gestão da Restauração**, Editor Lidel, Lisboa, Portugal.

SOUSA, J. Maria – DUARTE, Teresa – SANCHES, G. Pedro – GOMES, Jorge  
(2006). **Gestão de Recursos Humanos: Métodos e Técnicas**. Lidel – edições técnicas, Lisboa, Portugal.

ZERMATI, Pierre (1986). **A Gestão de Stocks**. Editora. Presença Lisboa, Portugal

## **SITES CONSULTADOS NA INTERNET**

Como elaborar um cardápio? [Em linha]. Disponível em <[www.unimarket.com.br](http://www.unimarket.com.br)>  
[Consultado em 20/07/2014 ]

Engenharia de Cardápio. [Em linha]. Disponível em:  
<<http://www.cozinhaprofissional.com.br/exibir.php?id=1774>> [Consultado em  
05/08/2014].

VAZ, Ana. MOREIRA, Raquel. HOGG, Tim. (2000) Introdução ao HACCP. [Em linha].  
Disponível em:

<<http://www.esac.pt/noronha/manuais/manual%20HACCP%20spiral.pdf>>

[Consultado em 14/10/14].

The Resort Hotel Foya Branca Home Page, [Em linha]. Disponível em:

<[www.foyabranca.com](http://www.foyabranca.com)>. [Consultado em 02/04/14].

Como elaborar uma Ficha Técnica [Em linha]. Disponível em:

<<http://dariosa.wordpress.com/2012/10/17/como-elaborar-uma-ficha-tecnica-de-cozinha/>>. [Consultado em 02/03/14].

Higiene e Segurança Alimentar- Haccp. [Em linha]. Disponível

em:<[http://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/48008/mod\\_resource/content/0/Manualfor\\_mandoHACCP.pdf](http://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/48008/mod_resource/content/0/Manualfor_mandoHACCP.pdf)> [Consultado em 22/11/14].

## **GLOSSÁRIO**

**Brigada** – “Brigada do restaurante”, grupo dos profissionais que vão atendê-lo em um restaurante.

**CMP** – O método custo médio ponderado, tal como o próprio nome indica, define como custo de saída de armazém o custo médio das existências em armazém, calculado tendo em conta os vários preços de aquisição e as quantidades correspondentes.

**Couvert** – Série de iguarias (azeitonas, torradas, pastas etc.) que se costuma servir antes do primeiro prato, especialmente em restaurantes;

**F&B** – Começando pela palavra, F&B. F&B vem do estrangeirismo Food & Beverage que significa Comidas e Bebidas e é um conceito hoteleiro que representa o departamento que gere todos os circuitos que envolvam a comercialização ou preparação de Géneros Alimentares, sólidos ou líquidos, desde a sua compra, armazenamento passando depois para a preparação/confecção até à sua comercialização.

**FIFO** – (first in, first out), segundo o qual as primeiras existências a entrar são também as primeiras a sair, pelo que o custo é calculado de acordo com esse pressuposto;

**Ficha técnica** – e um documento interno elaborado individualmente para cada prato

**Guéridon** – Mesa lateral usada nos restaurantes à la carte para colocar as bandejas com as iguarias e empratá-los antes de servir aos comensais.

**Guest Experience** – pessoa encarregue de manter relações com os clientes, especialmente os VIP’s e providências a satisfação dos seus pedidos.

**Guest Hostess** – pessoa responsável por dar as boas-vindas aos clientes no restaurante, auxiliá-los no que necessitem.

**HACCP** – A sigla HACCP significa Hazard Analysis and Critical Control Points - Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controlo.

**Lay-out** – é um esboço ao qual é mostrado a distribuição física juntamente com o tamanho de elementos como texto, gráficos ou figuras em um determinado espaço.

**LIFO** – LIFO (last in first out), segundo o qual as primeiras existências a saírem são as últimas a ter entrado;

**Landview** - Quartos ou apartamentos com vista terra

**Mise-en-place** – operação que consiste em reunir todos os ingredientes e utensílios necessários à produção ou serviço de determinada iguaria ou bebida

**Ementa/Cardapio /menu-** lista de pratos de uma refeição de um restaurante

**Mailing** – banco de dados que reúne nomes, endereços e dados adicionais de clientes. Ferramenta utilizada para a realização de marketing direto, para estabelecer e manter o relacionamento direto e contínuo entre as empresas e seus consumidores, com o objetivo de abrir portas para a venda de qualquer produto ou serviço.

**Seaview** – Quartos ou apartamentos com vista mar

**Stock** – conjunto de mercadorias ou produtos existentes em armazém.

**Workshops-** é uma reunião de um grupo de pessoas interessadas em um determinado assunto, ou uma atividade para discussão de um tema que seja de interesse de todos.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1- Despesas do Refeitório**

<b>DESPESAS DO REFEITORIO</b>				<b>DATA : __/__/__</b>
<b>QUANT</b>	<b>PRODUTOS</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>Pequeno almoço</b>				
<b>Almoço</b>				
<b>Jantar</b>				

**Resp. de Cozinha**

\_\_\_\_\_

**Economato**

\_\_\_\_\_

Fonte: Resort Hotel Foya Branca

**Anexo 2 - Normas de HACCP – Sua Aplicação Prática**

<b>Áreas</b>	<b>Riscos de contaminação</b>	<b>Tipo de sujidade</b>	<b>Métodos de limpeza</b>	<b>Frequência</b>	<b>Tipos de produtos e contaminação</b>
<b>1. Armazenamento de alimentos</b>					
Leiteiras e recipientes para líquidos	Médio	Resíduos de leite/ líquidos. Veículo de crescimento para microrganismos.	Não complete continuamente com leite. Limpe logo que esvaziar. Limpe com solução quente (50°C) de detergente.	Logo após o uso.	Lixívia e detergente.
Máquinas de refrigerantes e outros	Médio	Resíduos de produtos em reservatórios e canos.	Desligue e esvazie a máquina. Desmonte adequadamente, para que a limpeza possa ser feita. Embeba as peças removíveis em uma solução de detergente durante 10 minutos, e depois limpe com escova. Enxague bem com água fria. Limpe as outras partes e estruturas internas e externas com um pano embebido em água fria limpa. Os canos que podem ser retirados devem ser	Diariamente	Lixívia e detergente.

## Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)

			mergulhados numa solução de detergente por 15 a 30 minutos. Enxague, coloque tudo no lugar e ligue.		
Geladeiras, câmaras frigoríficas, armários de louça e prateleiras.	Baixo	Resíduos de alimentos. Veículo de crescimento para bactérias, principalmente mofo e lodo.	Remover restos de alimentos, aplicando solução de detergente. Esfregue todas as superfícies com um pano/esponja molhada com detergente.	Sempre que estiver vazio. De preferência, uma vez por semana.	Lixívia e detergente.
Bules de café e chá	Baixo	Incrustações internas e resíduos no lado de fora parecem não higiênicos, mas não representam risco sérios.	Para limpar enche o bule com solução morna de detergente. Deixa a solução por 5 a 10 minutos e então enxague bem com água fria. Esfregue por fora com solução igual.	Mensal	Lixívia e detergente.

Áreas	Riscos de contaminação	Tipo de sujidade	Métodos de limpeza	Frequência	Tipos de produtos e contaminação
<b>2. Preparo de alimentos</b>					
Mesas de carnes	Alto	Resíduos de sangue, carne e peixe, que regra	Limpe a superfície da mesa com uma escova de aço. Espalhe sobre a superfície	Imediatamente após o	Lixívia e detergente



## Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)

		geral são gravemente infectados com bactérias.	uma solução quente do produto e esfregue com uma escova. Periodicamente raspe a mesa par manter em boas condições.	uso.	
Tábuas de corte, mesas de preparo, misturadoras, moedores, facas, bandejas de carne e peixe, área de preparo de vegetais.	Alto	Resíduos de sangue, carne, vegetais e peixe são altamente contaminados com bactérias e são excelentes veículos de desenvolvimento.	Retire todos os fragmentos e lave com detergente e deixe de molho por 30 minutos.	Assim que for possível após o uso. Sempre que for mudar de um tipo de comida para outro.	Lixívia e detergente
Utensílio para cozinha (conchas, colheres, etc.)	Médio	Resíduos de alimentos cozidos que ficarão infectados se não forem removidos.	Mergulhe em água morna e depois esfregue. Secar e deixar em lugar limpo e seco.	Imediatamente após o uso.	Lixívia e detergente
<b>3. Transporte de alimentos</b>					
Fogões, fornos, tampas de fogões,	Baixo	Comida e gorduras carbonizadas. A fixação de	Retire os resíduos com auxílio de uma espátula. Aquece a superfície até 50°C e desligue. Aplique o produto	Uma vez por semana e manutenção	Tira gorduras

## Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)

exaustores e grelha		gorduras e pó no exaustor é factor ideal par o crescimento de microrganismos que poderão cair sobre os alimentos.	com auxílio de uma escova e deixe actuar por 15 minutos e retire com esponja ou pano húmido.	diária.	
<b>4. Outras superfícies</b>					
Paredes, azulejos, portas, etc.	Médio	Partículas sujas depositadas pelo ar. As bactérias crescem nos depósitos orgânicos.	Esfregue com detergente.	Semanalmente	Lixívia e detergente
Recipientes de lixo	Baixo	Restos de alimentos focam infectados com muita rapidez por insectos que podem ser portadores dos mais diversos tipos de microrganismos nocivos.	Lave com água quente para retirar a maioria dos detritos e depois esfregue com detergente.	Diariamente após o uso.	Lixívia e detergente

Áreas	Riscos de	Tipo de sujidade	Método de limpeza	Frequência	Tipos de produtos e
-------	-----------	------------------	-------------------	------------	---------------------

## Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)

	contaminação				concentração
<b>1. Outros equipamentos auxiliares de limpeza</b>					
Baldes, vassouras, esfregões, escovas, panos, etc.	Alto	Se guardados em lugares húmidos; saturados de microrganismos e de restos de alimentos podem provocar infecções.	Lave bem com água quente. Enxague os panos em solução de água com detergente.	Imediatamente após o uso.	Lixívia e detergente
<b>2. Higiene pessoal</b>					
Mãos	Alto	Microrganismos que contaminam os alimentos	Lave bem as mãos e enxague com água corrente. Seque em toalha de papel	Imediatamente antes de manusear os alimentos. Quando passar de um alimento para outro. Ir ao banheiro, comer.	Sabão líquido
Roupas	Médio	Microrganismos que contaminam os alimentos.	Não limpe as mãos no uniforme	Lave diariamente o uniforme.	Detergente adequado para roupas.
<b>3. Lavagem mecânica de louça</b>					
Lavagem	Baixo	Óleos e resíduos de	Remover os resíduos	Imediatamente	Lixívia e

## **Relatório de Estágio Profissional – Gestão de Alimentos e Bebidas (F&B)**

---

mecânica de louça		alimentos	de louça ou das bandejas, colocar correctamente nas gavetas e fazer o processo de lavagem mecânica.	não após o uso.	detergente
-------------------	--	-----------	---	-----------------	------------

**Fonte: Resort Hotel Foya Branca**

**Anexo 3- Nota de Perda**

<b>FOYA BRANCA RESORT HOTEL</b>				
<b>NOTA DE PERDAS</b>				
<b>MINI-BAR</b>				
SECÇÃO : _____			DATA: ____/ ____/ ____	
CÓDIGO	PRODUTO	QUANTIDADE	PREÇO UNIT.	OBSERVAÇÕES

Chefe de Secção

\_\_\_\_\_

Controlo

\_\_\_\_\_

**Fonte: Resort Hotel Foya Branca**



## Anexo5 Modulo chefe

<b>MODULO CHEFE</b>	SERVIÇO: _____
DATA: _____	RESPONSÁVEL: _____

[illegible]

### Anexo 7 - Modelo de uma Requisição

Requisições Cadastradas (1897-1)

Pág. 5 de 5

### HOTEL FOYA BRANCA

#### Requisições Cadastradas

Até 10/04/2015

Almoxarifado Origem: PRINCIPAL  
Centro de Custo: Todos

Itens	Unidade	Quantidade	Valor Unit.	Quant. Pendente	
<b>Status : PENDENTE</b>					
<b>Emissão : 10/04/2015</b>					
<b>Destino: SNACK BAR</b>					
<b>Requisição Nº : 5375</b>					
<b>Necessidade : 10/04/2015</b>					
<b>obs:</b>					
<b>Atividade/Projeto : -1</b>					
00330	Agua 1,5L	GF	24,00	41,50	24,00
00328	Agua Castello	GF	2,00	50,67	2,00
00335	Agua Tônica	GF	5,00	39,65	5,00
00010	Amendoim Saco 50 Gr.	SC	2,00	31,50	2,00
00337	Cerveja Sagres	GF	1,00	63,71	1,00
00342	Cerveja Super Bock	GF	1,00	70,40	1,00
00571	Cigarros Marlboro	UN	1,00	192,98	1,00
00346	Coca-Cola Gfa	GF	6,00	40,62	6,00
00371	Leite Mimoso Meio Gordo 1L	LT	2,00	85,26	2,00
00092	Matulano	UN	1,00	84,99	1,00
00353	Sprite Gfa	GF	3,00	39,40	3,00
00526	Sumo Compal 33 Cl	UN	1,00	56,18	1,00
00532	Sumol	LAT	3,00	40,36	3,00

Replicar Sair Ajuda

09:20  
10/04/2015



Anexo 8 - Modelo de uma requisição lançada

Requisições Lançadas (1133-1)

156 % Pág. 1 de 1

**HOTEL FOYA BRANCA**

**Requisições Lançadas** Período: De 10/04/2015 a 10/04/2015  
Almoxarifado: PRINCIPAL

Tipos : Todos

Data: 10/04/2015

Requisição nº5375 Centro de Custo: 0202 SNACK BAR

Artigo	Produto	Unid.	Qtde	Preço Médio	Valor	Tipo Mov.
00330	Agua 1,5L	GF	24,0000	41,5041	996,10	E
00328	Agua Castello	GF	2,0000	50,6652	101,33	E
00335	Agua Tônica	GF	5,0000	39,6531	198,27	E
00010	Amendoim Saco 50 Gr.	SC	2,0000	31,5000	63,00	E
00337	Cerveja Sagres	GF	1,0000	63,7082	63,71	E
00342	Cerveja Super Bock	GF	1,0000	70,4047	70,40	E
00571	Cigarros Marlboro	UN	1,0000	192,9760	192,98	E
00346	Coca-Cola Gfa	GF	6,0000	40,6219	243,73	E
00371	Leite Mimoso Meio Gordo 1L	LT	2,0000	85,2642	170,53	E
00092	Matutano	UN	1,0000	84,9944	84,99	E
00353	Sprite Gfa	GF	3,0000	39,4028	118,21	E
00526	Sumo Compal 33 Cl	UN	1,0000	56,1802	56,18	E
00532	Sumol	LAT	3,0000	40,3639	121,09	E
00564	Vinho do Fogo Chã Branco 12x75cl	GF	1,0000	747,2862	747,29	E
Usuário : ROSEANE RAMOS Solicitante :				Total:	3.227,81	
Total Geral:					3.227,81	

Replicar Sair Ajuda

09:32 10/04/2015

**Anexo 9-Modelo da entrada dos produtos no sistema Almoxxarifado**

Recebimento de Mercadoria (1137-1)

**HOTEL FOYA BRANCA**  
**Recebimento de Mercadoria**

Período: De 09/04/2015 a 09/04/2015

---

Data: 09/04/2015

Nota Fiscal: 66491/15	Valor: 1.097,00	Fornecedor: BENTO LIMA	Tipo de Documento: FACTURA	Data Programada: 09/04/2015
-----------------------	-----------------	------------------------	----------------------------	-----------------------------

Artigo	Produto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	Acrescimo / Decrescimo	Valor Estoque	Nº da O.C.
00466	Custard	3 UN	100,00	300,00	0,00	300,00	16331
00106	Pão de Forma Saco 22 Fatias	10 SC	75,00	750,00	0,00	750,00	16331
<b>Totais:</b>				<b>1.050,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.050,00</b>	

Nota Fiscal: 22941/15	Valor: 21.044,00	Fornecedor: COPA	Tipo de Documento: FACTURA	Data Programada: 09/04/2015
-----------------------	------------------	------------------	----------------------------	-----------------------------

Artigo	Produto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	Acrescimo / Decrescimo	Valor Estoque	Nº da O.C.
00124	Salsicha Lta 250 Gr.	48 LAT	70,83	3.400,00	0,00	3.400,00	16332
00023	Baunilha cx 12 und 28 ml	12 UN	40,42	485,00	0,00	485,00	16332
00307	Lombo de Porco	13,61 KG	690,01	9.391,00	0,00	9.391,00	16332
00276	Luvas	12 UN	120,83	1.450,00	0,00	1.450,00	16332
00566	Balde Lava Chão	6 UN	299,00	1.794,00	0,00	1.794,00	16332
00526	Sumo Compal 33 Cl	54 UN	54,81	2.960,00	0,00	2.960,00	16332
<b>Totais:</b>				<b>19.480,00</b>	<b>0,00</b>	<b>19.480,00</b>	

Nota Fiscal: 52/15	Valor: 76.517,00	Fornecedor: ELOY NEVES E FILHOS LDA	Tipo de Documento: FACTURA	Data Programada: 16/04/2015
--------------------	------------------	-------------------------------------	----------------------------	-----------------------------

Artigo	Produto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	Acrescimo / Decrescimo	Valor Estoque	Nº da O.C.
00328	Agua Castello	24 GF	50,67	1.216,00	0,00	1.216,00	16328
00329	Agua das Pedras	24 GF	65,96	1.583,00	0,00	1.583,00	16328
00016	Azeite puro	5 LT	447,00	2.235,00	0,00	2.235,00	16328
00017	Azeite Tempero 1L	12 LT	167,25	2.007,00	0,00	2.007,00	16328
00027	Cafe moído	10 KG	700,10	7.001,00	0,00	7.001,00	16328
00337	Cerveja Sagres	24 GF	63,71	1.529,00	0,00	1.529,00	16328
00342	Cerveja Super Bock	24 GF	75,25	1.806,00	0,00	1.806,00	16328
00250	Guardanapos	36 UN	56,03	2.017,00	0,00	2.017,00	16328
00076	Knorr Cx 24 Cubos	20 CX	207,80	4.156,00	0,00	4.156,00	16328
00082	Leite em Pó Incolac KG	12 KG	527,92	6.335,00	0,00	6.335,00	16328
00371	Leite Mimoso Meio Gordo 1L	90 LT	87,50	7.875,00	0,00	7.875,00	16328
00264	Sabão Máquina	4 CX	2.162,00	8.648,00	0,00	8.648,00	16328
00549	Vinho Gazela Branco 6x75 Cl	6 GF	499,33	2.996,00	0,00	2.996,00	16328
00552	Vinho Monte Velho Tinto	6 GF	654,33	3.926,00	0,00	3.926,00	16328
00734	Vinho Tinto 5L	50 LT	164,50	8.225,00	0,00	8.225,00	16328
00044	Cogumelos Lta 780 Gr.	12 LAT	333,00	3.996,00	0,00	3.996,00	16328
00133	Tomate Pelado 780 Gr.	24 UN	121,00	2.904,00	0,00	2.904,00	16328

Almoxxarifado - 4.40.00g / (1137-1) Página 1 de 3 10/04/2015 09:45:59

Replicar Sair Ajuda

### Anexo 10 - Modelo do extracto de movimentação dos itens

(Permite saber a movimentação dos productos dentro do sistema no hotel)

Extrato de Movimentação dos Itens (1356-1)

**HOTEL FOYA BRANCA**  
**EXTRATO DA MOVIMENTAÇÃO DE ITEM**  
De 01/04/2015 a 10/04/2015

Almoxarifado : PRINCIPAL  
Artigo : 00013 - Arroz Parbolizado Unid.: KILOGRAMA Saldo Anterior → Quantidade : 0,00 Valor : 0,00

Data Movimento	Documento	Quantidade na Unidade de Transf /Compra			Valor			Preço Médio	Histórico	Data Lanc.
		Entrada	Saída	Saldo	Entrada	Saída	Saldo			
01/04/2015	809/15	25,0000		25,0000	1,689,000		1,730,342	69,214	A Recebimento BENTO LIMA	01/04
03/04/2015	5299		25,0000	0,0000		1,730,340	0,000	69,214	G Saída Seo-Princ COZINHA CENTRA	03/04
08/04/2015	560/15	25,0000		25,0000	1,689,000		1,714,846	68,594	A Recebimento BENTO LIMA	08/04
<b>TOTAL</b>		<b>50,0000</b>	<b>25,0000</b>		<b>3,378,000</b>		<b>1,730,340</b>			

Almoxarifado - 4.40.00g / (1356) Página 1 de 1 10/04/2015 09:52:39

Replicar Sair Ajuda

09:52 10/04/2015

### Anexo 11-Inventario fisico

(permite fazer a comparação entre os produtos que existem no stock fisico do economato e o stock do sistema)

Inventário Físico (1706-1)

Pág. 1 de 5

### HOTEL FOYA BRANCA

#### INVENTÁRIO FÍSICO

Almoxarifado : PRINCIPAL  
Grupo : Todos  
em 30/04/2015

Código	Descrição	Unidade	Saldo de Quantidade
<b>01</b>	<b>ALIMENTOS</b>		
0101	CEREAIS		
00013	Arroz Parboilizado	KG	25,000
00014	Arroz Saco	KG	25,000
00752	Cereal Chocapic	UN	7,000
00033	Cereal Corn Flakes 250 Gr	CX	10,000
00603	Esparguete	KG	30,000
00050	Farinha de Mandioca	KG	2,500
00084	Macarrão	UN	19,000
00604	Massa Lasanha	PC	13,000
00095	Milho Cochido	KG	4,000
00101	Óleo Fula	LT	45,000
00115	Pure de Batata 500 Gr.	SC	1,000
00126	Sopa Magi Creme de Espargo	UN	18,000
0102	CARNES		
00165	Bife de Frango	KG	11,615
00141	Cabrito	KG	7,300
00145	Carne Vaca Alcatra	KG	15,610
00151	Costeleta de Porco	KG	12,000
00385	Entremada	KG	8,200
00159	Fígado de Vaca	KG	5,470
00307	Lombo de Porco	KG	13,610
00388	Peito de Perú	KG	5,645
00166	Perna de Frango	KG	80,000
0103	TEMPEROS, OLEOS E GORDURAS		
00016	Azeite puro	LT	5,500

Replicar Sair Ajuda

09:54  
10/04/2015

## Anexo 12-Planilha dos Produtos

(Serve para fazer a contagem dos produtos existentes nas secções para lançar o inventario no sistema)

Planilha de Produtos (1677-1)

156 % Pág. 1 de 25

**HOTEL FOYA BRANCA**  
**Planilha de Produtos**

Almoxarifado : PRINCIPAL  
Grupo : Todos

Código	Descrição	Quantidade	Unid.	Localização
<b>0101</b>	<b>CEREAIS</b>			
00013	Arroz Parboilizado		KG	
00224	Arroz Perfumado		KG	
00014	Arroz Saco		KG	
00034	Cereal C/ Fruta 375 Gr		CX	
00752	Cereal Chocapic		UN	
00033	Cereal Corn Flakes 250 Gr		CX	
00032	Cereal Nesquick 375 Gr.		PC	
00222	Couscous		KG	
00603	Esparguete		KG	
00050	Farinha de Mandioca		KG	
00235	Farofa Pronta		SC	
00084	Macarrão		UN	
00604	Massa Lasanha		PC	
00095	Milho Cochido		KG	
00221	Milho Pipocas		GR	
00101	Óleo Fula		LT	
00115	Pure de Batata 500 Gr.		SC	
00126	Sopa Magi Creme de Espargo		UN	

Replicar Sair Ajuda

09:57 10/04/2015

### Anexo 13- cadastro de cada fornecedor

Almoxarifado e Custos v4.00.0g - [Fornecedor]

Sistema Editar Movimentação Gestão de Estoque Inventário Cadastros Nota Fiscal Consultas Janela Ajuda

CM Soluções

Inserir Alterar Excluir Procurar Pessoa Jurídica

Nome Fantasia E-mail Home Page

Razão Social Grupo

Documentação Endereços Telefones Contatos Contas Bancárias Dados do Fornecedor Tipos de Desembolso Impostos Agregados Ramo de Fornecedor Contabilização por Moeda

Documento(s) Atributos Eventos

Documento	Número	NIF
NIF		

Associar foto

Ok Cancelar Sair Ajuda

HOTEL FOYA BRANCA - PRINCIPAL ROSEANE RAMOS 10/04/2015 10:00

**Anexo 14- Modelo de solicitação de compras**

compra 18.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Janela Ajuda

1 / 6 94,3%

Comentário Compartilhar

**HOTEL FOYA BRANCA**

**Solicitação de Compra**

Status: lbStatus

Solicitação: 203 Necessidade: 18/05/2015 Centro de Custo: Economato Principal Custo/Estoque: E Usuário: CLOTILDE

Produto		Última compra		Estoque		Quantidade		
Estocavel	Unid. Custo	Fornecedor Data	Prazo em dias	P. Unitário	Quant. Unid.	% Var. Preço	Atual Máximo	Pedida Unid. P. Unitário
Açucar Saco SIM	KG	ELOY NEVES E FILHOS LDA 04/05/2015		55,90	50,0000 KG	0,00	21,0000	1,0000 SC 2.783,53
Agua Tônica SIM	GF	CAVIBEL 24/04/2015		47,63	48,0000 GF	0,00	0,0000	5,0000 EM 1.029,50
Alface SIM	KG	EUNICE VARELA LOPES 14/05/2015		250,00	6,0000 KG	0,00	0,0000	6,0000 KG 238,20
Ananás Lta 850 Gr. SIM	LAT	ELOY NEVES E FILHOS LDA 07/05/2015		246,00	6,0000 LAT	0,00	0,0000	1,0000 CX 2.837,55
Arroz Parboilizado SIM	KG	ITOM ISTRIBUIDORA, LDA 12/05/2015		95,00	30,0000 KG	0,00	25,0000	10,0000 KG 90,92
Arroz Saco SIM	KG	BENTO LIMA 14/05/2015		63,96	25,0000 KG	0,00	0,0000	1,0000 SC 1.615,39
Atum SIM	KG	MARGARIDA ALMEIDA MARIANO 12/05/2015		500,00	19,5000 KG	0,00	0,0000	20,0000 KG 500,00
Azeite puro SIM	LT	BENTO LIMA 14/05/2015		427,00	5,0000 LT	0,00	1,2500	5,0000 LAT 85,79
Azeite Tempero 1L SIM	LT	BENTO LIMA 14/05/2015		158,75	12,0000 LT	0,00	8,0000	1,0000 CX 1.882,34
Banana Madura SIM	KG	EUNICE VARELA LOPES 14/05/2015		120,00	30,0000 KG	0,00	0,0000	20,0000 KG 120,29
Batata Comum SIM	KG	COPA 13/05/2015		38,00	50,0000 KG	0,00	0,0000	2,0000 SC 802,15
Cabrito SIM	KG	MENDES E MENDES 13/05/2015		600,00	10,7000 KG	0,00	10,7000	10,0000 KG 595,53
Café em Grão SIM	KG	LOGISTIC SV 22/04/2015		1.497,80	10,0000 KG	0,00	3,0000	5,0000 KG 1.497,78

Almoxarifado - 4.40.00g / (1604-1)\*

Página 1 de 6

18/05/2015 15:44:17

## **Anexo15- Ficha técnica**

<b>FICHA DE COZINHA</b>			<b>FOTOGRAFIA</b>	
<b>PRATO:</b> Strogonoff				
<b>APLICAÇÃO:</b> Restaurante				
<b>Nº DE DOSES:</b> 01				
<b>PREÇO DE VENDA:</b> 950\$00				
<b>LIQUIDO DOSE:</b>				
<b>QUANT.</b>	<b>PESO</b>	<b>PRODUTOS</b>	<b>PREÇO UN</b>	<b>TOTAL</b>
250	Gr.	Carne-Alcatra	740,00	185,00
50	Gr.	Cogumelos	166,00	8,30
20	Gr.	Manteiga	120,00	2,40
1	Dl.	Natas	79,00	39,50
1	Dl.	Vinho Branco	165,00	16,50
5	Gr.	Sal	23,00	0,12
150	Gr.	Arroz	100,00	15,00
5	Gr.	Pimenta em Grão	1350,00	6,75
<b>CUSTO TOTAL: 273\$57</b>				
<b>CUSTO DOSE: 273\$57</b>				
<b>RÁCIO%: 28,8</b>				
<b><u>PREPARAÇÃO:</u></b>				
Corte a carne em tira, corte os cogumelos e salteia -os todos juntos na manteiga, tempere com sal e pimenta, incorporar o vinho e as natas deixa engrossar e sirva com batatas fritas ou arroz branco.				
<b><u>FORMA DE SERVIR:</u></b>				
Servir em prato raso				
Mise-en-place: Talheres de Carne.				





**Anexo 17: Método Check-List**

<b>Item</b>	<b>Você verificou hoje se...</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
1	Os funcionários lavaram as mãos com água e sabão todas as vezes que: começa o trabalho, manipular os alimentos crus e cozidos, tocar em alimentos estragados, comer, fumar, ou usar W.C?		
2	Estavam com as unhas curtas, limpas e sem pinturas e sem jóias?		
3	Não coçava a cabeça, introduzindo o dedo no nariz, nas orelhas a na boca durante o serviço?		
4	Não manipulavam alimentos com ferimentos e cortes?		
5	Se os homens estão com a barba feita e os cabelos apanhados e com a protecção na cabeça (chapéu)?		
6	Usam sempre uniformes e fazem a troca diariamente? Conserva-os em bom estado de uso?		
7	Se estavam a comer na zona de preparação de alimentos?		
8	Ao receber os produtos, estava presente para conferir a qualidade, o estado e as condições esperadas?		
9	Foram separados os produtos de má qualidade ou estragados e jogados fora ou devolvidos ou seja eliminados do seu possível uso?		
10	Os funcionários destacados para a função sabem separar e lavar correctamente as frutas e hortaliças?		
11	As vasilhas estão em lugar limpo e seguro longe do chão e das paredes?		
12	Alguns produtos, até então conservados em latas ou pacotes foram guardados em recipientes adequados?		
13	Os legumes e frutas são bem lavados e depositados por 15 minutos em lixívia antes de servir?		
14	Na câmara dos produtos recém recebidos são conservados na prateleira inferior?		
15	Na câmara dos produtos em preparação são conservados nas prateleiras intermediárias?		
16	Na câmara de produtos prontos são conservados na prateleira superior?		
17	Produtos altamente deterioráveis ou contamináveis são retirados do congelador na medida em que deles necessita?		
18	O descongelamento de carnes é feita no refrigerador ou em água corrente em local limpo que não apresenta riscos de contaminação?		
19	Acompanhou as preparações, exigindo cuidados especiais de manipulação?		
20	A higiene dos utensílios e equipamentos foi realizada imediatamente depois do seu uso?		
21	A limpeza semanal apresentou um resultado e um visual bonito?		
22	O material de limpeza está separado dos demais e devidamente identificados?		
23	Os funcionários sabem que não devem apoiar as panelas no chão?		

**Fonte:** Documento fornecido pelo hotel Foya Branca

## **Resort Hotel Foya Branca**

